

Documentation

OTRS 3.0 - Руководство Администратора

Cancún Beach (México) Редакция

Build Date:

2011-02-02

OTRS 3.0 - Руководство Администратора

Авторские права © 2003-2011 OTRS Group

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

Эта работа защищена авторским правом OTRS AG.

Это руководство может быть скопировано целиком или частично, при условии, что это уведомление об авторских правах будет включено в каждую копию.

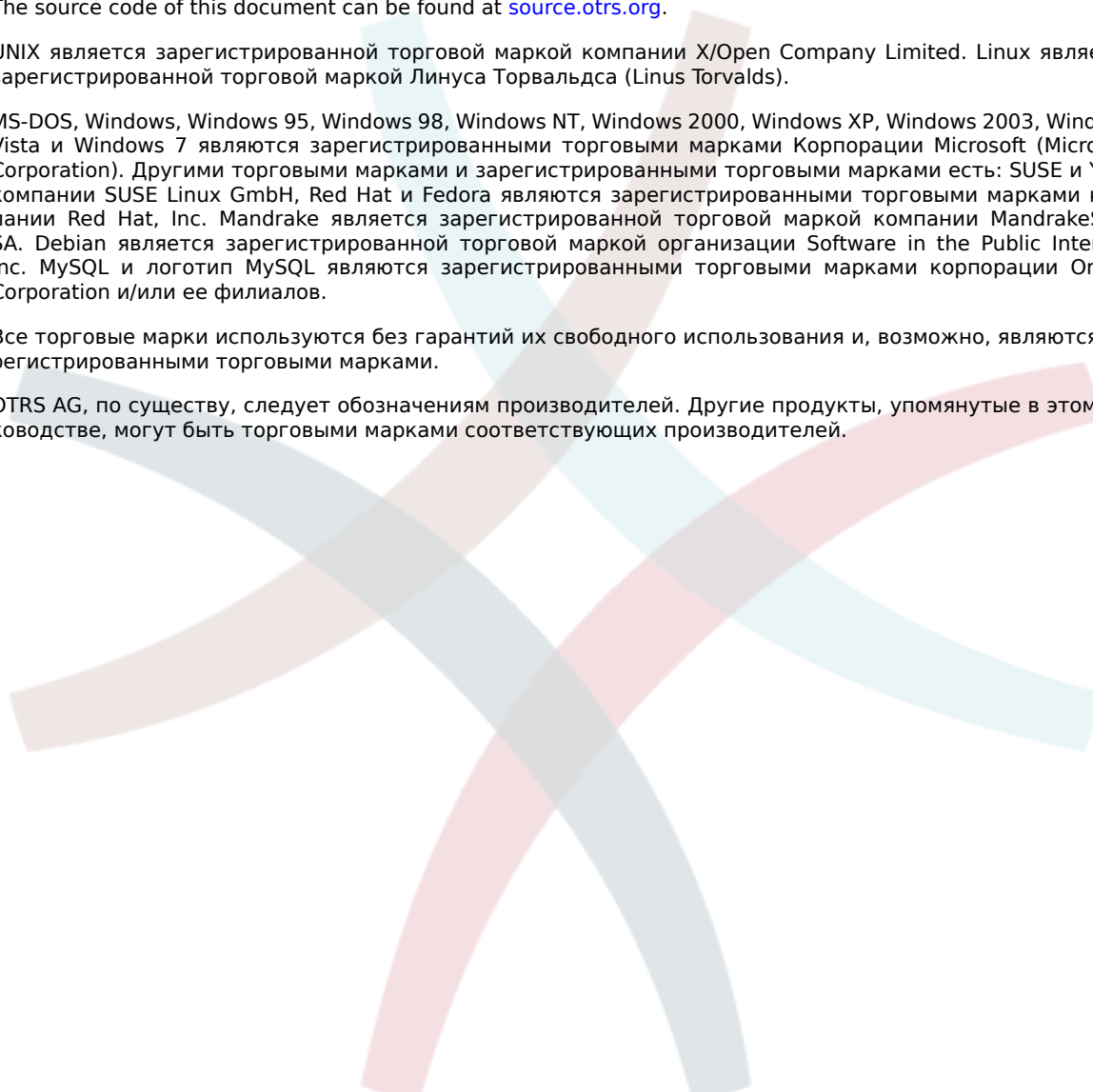
The source code of this document can be found at source.otrs.org.

UNIX является зарегистрированной торговой маркой компании X/Open Company Limited. Linux является зарегистрированной торговой маркой Линуса Торвальдса (Linus Torvalds).

MS-DOS, Windows, Windows 95, Windows 98, Windows NT, Windows 2000, Windows XP, Windows 2003, Windows Vista и Windows 7 являются зарегистрированными торговыми марками Корпорации Microsoft (Microsoft Corporation). Другими торговыми марками и зарегистрированными торговыми марками есть: SUSE и YaST компании SUSE Linux GmbH, Red Hat и Fedora являются зарегистрированными торговыми марками компании Red Hat, Inc. Mandrake является зарегистрированной торговой маркой компании MandrakeSoft, SA. Debian является зарегистрированной торговой маркой организации Software in the Public Interest, Inc. MySQL и логотип MySQL являются зарегистрированными торговыми марками корпорации Oracle Corporation и/или ее филиалов.

Все торговые марки используются без гарантий их свободного использования и, возможно, являются зарегистрированными торговыми марками.

OTRS AG, по существу, следует обозначениям производителей. Другие продукты, упомянутые в этом руководстве, могут быть торговыми марками соответствующих производителей.



Содержание

Предисловие	xi
1. Системы Обработки Заявок - Основы	1
1. Что такое система обработки заявок и зачем она нужна?	1
2. Что такое заявка?	2
2. OTRS - Открытая Система Обработки Заявок	3
1. Основы	3
2. Особенности и функциональные возможности	3
2.1. Новые возможности OTRS 3.0	6
2.2. Новые возможности OTRS 2.4	7
2.3. Новые возможности OTRS 2.3	10
2.4. Новые возможности OTRS 2.2	11
2.5. Новые возможности OTRS 2.1	12
3. Требования к аппаратному и программному обеспечению	13
4. Комюнити	15
5. Коммерческая Поддержка и Услуги для OTRS	15
3. Установка	16
1. Самый простой способ - установка из готовых бинарных пакетов	16
1.1. Установка из rpm-пакетов на сервер под управлением Suse Linux	16
1.2. Installing OTRS on a Debian or Ubuntu system	17
1.3. Установка OTRS на операционной системе Microsoft Windows	18
2. Установка из исходных кодов (Linux, Unix)	18
2.1. Подготовка к установке из исходных кодов	18
2.2. Установка Perl-модулей	19
2.3. Настройка веб-сервера Apache	21
2.4. Настройка базы данных	22
2.5. Настрой планировщика задач (cron jobs) для OTRS	28
3. Обновление OTRS-фреймворка	32
4. Обновление с помощью Windows Installer	36
4. Первые шаги	37
1. Веб-интерфейс для агентов	37
2. Пользовательский веб-интерфейс	37
3. Общедоступный веб-интерфейс	38
4. Первое применение	38
5. Веб-интерфейс - обзор	39
6. Что такое очередь?	41
7. Пользовательские настройки	42
5. Панель управления OTRS	45
1. Основы	45
2. Агенты, Группы и Роли	45
2.1. Агенты	45
2.2. Группы	46
2.3. Роли	49
3. Клиенты и Группы Клиентов	53
3.1. Клиенты	53
3.2. Группы Клиентов	55
4. Очереди	56
5. Приветствия, подписи, вложения и ответы	58
5.1. Приветствия	58
5.2. Подписи	59
5.3. Вложения	60
5.4. Ответы	62
6. Авто ответы	65
7. Адреса электронной почты	67
8. Уведомления	68

9. SMIME	70
10. PGP	71
11. Состояния	71
12. SysConfig	72
13. Использование почтовый ящиков	73
14. Фильтрация входящих сообщений	74
15. Выполнение автоматизированных заданий с помощью GenericAgent	77
16. Электронная почта администратора	78
17. Управление сеансами	78
18. Системный журнал	79
19. SQL запросы	80
20. Менеджер пакетов	80
6. Настройка Системы	82
1. Конфигурационные файлы OTRS	82
2. Настройка системы через графический веб-интерфейс	82
7. Отправка / получение электронной почты	84
1. Отправка почты	84
1.1. через Sendmail (по умолчанию)	84
1.2. Через SMTP-сервер или smarthost	84
2. Получение сообщений электронной почты	84
2.1. Учетные записи электронной почты настраиваемые через графический пользовательский интерфейс OTRS	84
2.2. Через командную строку программы и например, procmail (otrs.PostMaster.pl)	85
2.3. Получение электронной почты по протоколу POP3 или IMAP и обработка для otrs.PostMaster.pl	86
2.4. Фильтрация/рассылка модулями OTRS/PostMaster (для более сложной диспетчеризации)	86
8. Функции связанные с временем	88
1. Настройка периода рабочего времени, праздников и часовых поясов	88
1.1. Бизнес Время	88
1.2. Праздники с фиксированными датами	88
1.3. TimeVacationDaysOneTime	88
2. Автоматические Разблокировки	88
9. Ответственность за Заявку & Наблюдение за Заявкой	90
1. Ответственность за Заявку	90
2. Просмотр Заявок	91
10. Настройка экспорта в PDF	93
11. Использование внешних хранилищ данных	94
1. Данные клиентов	94
2. Пользовательский бэк-енд	94
2.1. База Данных (По умолчанию)	94
2.2. LDAP	97
2.3. Использование больше чем одного хранилища информации с OTRS	99
3. Хранилища (бэк-енды) для аутентификации Агентов и Клиентов	101
3.1. Хранилища данных (бэк-енды) для аутентификации Агентов	101
3.2. Хранилища информации для аутентификации (проверки подлинности) клиентов	103
4. Настройка самостоятельной регистрации клиента	105
4.1. Настройка веб-интерфейса	105
4.2. Отображения клиентов	105
4.3. Настройка таблицы customer_user в Базе Данных OTRS (DB)	106
12. Состояния	108
1. Предопределенные состояния	108
1.1. Новая	108
1.2. Открытая	108
1.3. Ожидание с напоминанием	108

1.4. Ожидание авто-закрытие -	108
1.5. Ожидание авто-закрытие+	108
1.6. Объединенные	108
1.7. Закрыта Успешно	108
1.8. Закрыта Неудачно	108
2. Настраиваемы состояния	108
13. Изменение приоритетов заявки	112
14. Создание своих собственных тем (шаблонов)	113
15. Локализация интерфейса OTRS	114
16. PGP	115
17. S/MIME	118
18. Списки Контроля Доступа (ACLs)	122
19. Stats-модуль	125
1. Обработка модуля агентом	125
1.1. Обзор	125
1.2. Создание и просмотр отчетов	126
1.3. Редактировать / Создать новый	129
1.4. Импорт	134
2. Администрирование модуля статистики OTRS администратором.	135
2.1. Настройки полномочий, Групп и Ролей	135
2.2. SysConfig	135
3. Администрирование модуля статистики системным администрато- ром	135
3.1. Таблица базы данных	135
3.2. Список файлов	135
3.3. Кэширование	136
3.4. otrs.GenerateStats.pl	136
3.5. Автоматическое создание статистики с помощью планировщика заданий - Cronjob	136
3.6. Статическая статистика	137
3.7. Использование устаревших данных статической статистики	137
3.8. Статистика по умолчанию	137
20. Дополнительные приложения	138
1. FAQ (Часто Задаваемые Вопросы)	138
21. Настройка Производительности	139
1. OTRS	139
1.1. TicketIndexModule	139
1.2. TicketStorageModule	139
1.3. Архивирование Заявок	140
2. База данных	141
2.1. MySQL	141
2.2. PostgreSQL	141
3. Веб-сервер	141
3.1. Предустановленное соединение с базой данных	141
3.2. Предварительно загруженные модули - startup.pl	141
3.3. Перегрузка Perl-модулей во время обновления с диска	141
3.4. Выбор Правильной Стратегии	142
3.5. mod_gzip/mod_deflate	142
22. Резервное копирование системы	143
1. Резервное копирование	143
2. Восстановление	143
A. Дополнительные ресурсы	145
1. Домашняя страница OTRS.org	145
2. Списки рассылки	145
3. Трекинг ошибок	146
4. Коммерческая поддержка	147
B. Configuration Options Reference	148
1. Framework	148

1.1. Core	148
1.2. Core::LinkObject	157
1.3. Core::Log	158
1.4. Core::MIME-Viewer	160
1.5. Core::MirrorDB	161
1.6. Core::PDF	162
1.7. Core::Package	165
1.8. Core::PerformanceLog	166
1.9. Core::SOAP	167
1.10. Core::Sendmail	168
1.11. Core::Session	170
1.12. Core::SpellChecker	174
1.13. Core::Stats	175
1.14. Core::Stats::Graph	176
1.15. Core::Time	181
1.16. Core::Time::Calendar1	185
1.17. Core::Time::Calendar2	187
1.18. Core::Time::Calendar3	190
1.19. Core::Time::Calendar4	192
1.20. Core::Time::Calendar5	195
1.21. Core::Time::Calendar6	198
1.22. Core::Time::Calendar7	200
1.23. Core::Time::Calendar8	203
1.24. Core::Time::Calendar9	205
1.25. Core::Web	208
1.26. Core::WebUserAgent	221
1.27. Crypt::PGP	221
1.28. Crypt::SMIME	223
1.29. Frontend::Admin::AdminCustomerUser	224
1.30. Frontend::Admin::ModuleRegistration	224
1.31. Frontend::Agent	235
1.32. Frontend::Agent::Dashboard	240
1.33. Frontend::Agent::ModuleMetaHead	243
1.34. Frontend::Agent::ModuleNotify	244
1.35. Frontend::Agent::ModuleRegistration	245
1.36. Frontend::Agent::NavBarModule	250
1.37. Frontend::Agent::Preferences	251
1.38. Frontend::Agent::SearchRouter	256
1.39. Frontend::Agent::Stats	256
1.40. Frontend::Customer	259
1.41. Frontend::Customer::Auth	266
1.42. Frontend::Customer::ModuleMetaHead	274
1.43. Frontend::Customer::ModuleNotify	274
1.44. Frontend::Customer::ModuleRegistration	275
1.45. Frontend::Customer::Preferences	276
1.46. Frontend::Public	279
1.47. Frontend::Public::ModuleRegistration	280
2. Ticket	280
2.1. Core::ArticleFreeText	280
2.2. Core::FulltextSearch	284
2.3. Core::LinkObject	285
2.4. Core::PostMaster	285
2.5. Core::Stats	296
2.6. Core::Ticket	297
2.7. Core::TicketACL	312
2.8. Core::TicketBulkAction	312
2.9. Core::TicketFreeText	313
2.10. Core::TicketFreeTextDefault	334

2.11. Core::TicketFreeTime	340
2.12. Core::TicketWatcher	346
2.13. Frontend::Admin::ModuleRegistration	347
2.14. Frontend::Agent	354
2.15. Frontend::Agent::CustomerSearch	362
2.16. Frontend::Agent::Dashboard	364
2.17. Frontend::Agent::ModuleMetaHead	367
2.18. Frontend::Agent::ModuleNotify	367
2.19. Frontend::Agent::ModuleRegistration	367
2.20. Frontend::Agent::Preferences	380
2.21. Frontend::Agent::SearchRouter	385
2.22. Frontend::Agent::Ticket::ArticleAttachmentModule	385
2.23. Frontend::Agent::Ticket::ArticleComposeModule	386
2.24. Frontend::Agent::Ticket::ArticleViewModule	386
2.25. Frontend::Agent::Ticket::ArticleViewModulePre	387
2.26. Frontend::Agent::Ticket::MenuModule	387
2.27. Frontend::Agent::Ticket::MenuModulePre	394
2.28. Frontend::Agent::Ticket::ViewBounce	397
2.29. Frontend::Agent::Ticket::ViewBulk	398
2.30. Frontend::Agent::Ticket::ViewClose	401
2.31. Frontend::Agent::Ticket::ViewCompose	408
2.32. Frontend::Agent::Ticket::ViewCustomer	412
2.33. Frontend::Agent::Ticket::ViewEmailNew	412
2.34. Frontend::Agent::Ticket::ViewEscalation	416
2.35. Frontend::Agent::Ticket::ViewForward	417
2.36. Frontend::Agent::Ticket::ViewFreeText	420
2.37. Frontend::Agent::Ticket::ViewHistory	427
2.38. Frontend::Agent::Ticket::ViewMailbox	427
2.39. Frontend::Agent::Ticket::ViewMerge	428
2.40. Frontend::Agent::Ticket::ViewMove	430
2.41. Frontend::Agent::Ticket::ViewNote	432
2.42. Frontend::Agent::Ticket::ViewOwner	439
2.43. Frontend::Agent::Ticket::ViewPending	446
2.44. Frontend::Agent::Ticket::ViewPhoneNew	453
2.45. Frontend::Agent::Ticket::ViewPhoneOutbound	457
2.46. Frontend::Agent::Ticket::ViewPriority	461
2.47. Frontend::Agent::Ticket::ViewQueue	468
2.48. Frontend::Agent::Ticket::ViewResponsible	470
2.49. Frontend::Agent::Ticket::ViewSearch	477
2.50. Frontend::Agent::Ticket::ViewStatus	492
2.51. Frontend::Agent::Ticket::ViewZoom	493
2.52. Frontend::Agent::TicketOverview	495
2.53. Frontend::Agent::ToolBarModule	497
2.54. Frontend::Customer	500
2.55. Frontend::Customer::ModuleMetaHead	502
2.56. Frontend::Customer::ModuleRegistration	502
2.57. Frontend::Customer::Preferences	505
2.58. Frontend::Customer::Ticket::ViewNew	506
2.59. Frontend::Customer::Ticket::ViewSearch	512
2.60. Frontend::Customer::Ticket::ViewZoom	514
2.61. Frontend::Queue::Preferences	518
2.62. Frontend::SLA::Preferences	518
2.63. Frontend::Service::Preferences	518
C. Благодарности	520
D. GNU Free Documentation License	522
0. PREAMBLE	522
1. APPLICABILITY AND DEFINITIONS	522
2. VERBATIM COPYING	523

3. COPYING IN QUANTITY	523
4. MODIFICATIONS	524
5. COMBINING DOCUMENTS	525
6. COLLECTIONS OF DOCUMENTS	525
7. AGGREGATION WITH INDEPENDENT WORKS	525
8. TRANSLATION	526
9. TERMINATION	526
10. FUTURE REVISIONS OF THIS LICENSE	526
How to use this License for your documents	526



Список таблиц

3.1. Perl-модули, необходимые для работы OTRS	19
3.2. Описание некоторых сценариев планировщика задач cron job.	29
5.1. Предопределенные группы, доступны для новой (только что) установленной системы OTRS	46
5.2. Права, связанные с OTRS-группами	49
5.3. События для Автоматических ответов	66
5.4. Функции различных X-OTRS-заголовков	74
A.1. Списки рассылки	145



Список примеров

5.1. Сортирование спама в определенную очередь	76
7.1. .fetchmailrc	86
7.2. Пример задания для модуля фильтрации Kernel::System::PostMaster::Filter::Match	87
7.3. Пример задания для модуля фильтрации Kernel::System::PostMaster::Filter::CMD	87
11.1. Настройка клиентского хранилища базы данных (DB)	94
11.2. Хранение Заявок Компании в базе данных DB	97
11.3. Настройка LDAP в качестве клиентского бэк-енда	97
11.4. Использование заявок Компании с LDAP-бэкэндом	99
11.5. Использование больше чем одного пользовательского хранилища дан- ных с OTRS	99
11.6. Проверка подлинности агентов путем использования Базы Данных (DB) в качестве хранилища информации.	101
11.7. Проверка подлинности агентов при использовании LDAP в качестве хра- нилища данных	102
11.8. Аутентификация Агентов с помощью HTTPBasic	103
11.9. Аутентификация (проверка подлинности) агентов с использованием Radius-сервера в качестве хранилища информации	103
11.10. Аутентификация Клиента в Базе Данных	103
11.11. Аутентификация пользователей с помощью LDAP-бэкэнда	104
11.12. Аутентификация клиентов с помощью HTTPBasic	104
11.13. Аутентификация клиентов с использованием Radius	105
18.1. Списки прав доступа (ACL) позволяют перемещать в очереди только за- явки с приоритетом 5.	122
18.2. Списки прав доступа (ACL) делают невозможным закрытие заявок в оче- реди gaw и скрывают кнопку "закрыть".	122
18.3. Списки прав доступа (ACL) удаляют статус для всех агентво и предо- ставляют его для групп.	123
18.4. ACL only showing Hardware services for tickets that are created in queues that start with "HW".	123
19.1. Определение значения серии - один из элементов	133
19.2. Определение значения серии - один из элементов	133

Предисловие

Эта книга предназначена для использования OTRS-администраторами. Он также послужит хорошим справочником для новичков OTRS.

В следующих главах описывается установка, настройка и администрирование программы OTRS. В первой трети текста описываются ключевые функциональные возможности программного обеспечения, в то время как остальной текст является ссылкой на полный набор настраиваемых параметров.

Эта книга и дальше находится в стадии разработки и совершенствуется с выходом новых версий продукта. Чтобы сделать это справочное руководство более качественным, полным и точным нам нужна обратная связь с вами. Пожалуйста, напишите нам, если заметите отсутствие некоторых разделов в этой книге, если некоторые вещи объясняются недостаточно хорошо или, если просто видите орфографические, грамматические ошибки или опечатки. Мы будем признательны за любой вид обратной связи, которую можно осуществить посредством нашей системы отслеживания ошибок, которая находится по адресу <http://bugs.otrs.org>. Заранее благодарим вас за помощь!



Глава 1. Системы Обработки Заявок - Основы

В этой главе дается краткий обзор идеи заявок в целом, и систем обработки заявок, в частности. Краткий пример иллюстрирует преимущества использования системы обработки заявок.

1. Что такое система обработки заявок и зачем она нужна?

Следующий пример показывает, что собой являет система обработки заявок и как можно сэкономить много времени и денег, используя подобную систему в своей компании.

Давайте представим, что Максим занимается производством видеомэгнитофонов. Максим получает много писем от клиентов, которые нуждаются в помощи по устройству. Спустя несколько дней, у него нету свободного времени чтобы оперативно ответить на все письма клиентов или хотя бы просмотреть их. Некоторые клиенты не хотят долго ждать и пишут второе письмо с тем же вопросом. Все письма, содержащие просьбы о поддержке хранятся в одном почтовом ящике. Запросы не сортируются и Максим отвечает на письма пользуясь обычной программой для работы с электронной почтой.

Поскольку Максим не успевает быстро дать ответ на все письма, его инженеры: Андрей и Александр берутся помочь Максиму. Для работы с почтой Андрей и Александр используют один и тот же почтовый ящик, который хранит все письма клиентов. Они ничего не подозревают о том, что Максим получил два одинаковых письма с вопросом о помощи от отчаявшегося клиента. Временами они оба отвечают на один и тот же запрос, и клиент получает два различных ответа. Более того, Максим не имеет представления о содержимом этих ответов. Также он не знает подробностей большинства проблем его клиентов и о том как они решаются, какие проблемы возникают чаще всего, а также, сколько времени и денег он должен потратить на поддержку клиентов.

На собрании коллега рассказывает Максиму о системах обработки заявок и как они могут решить его проблемы с поддержкой клиентов. После поиска информации в Интернете, Максим принимает решение установить Open Ticket Request System (OTRS) - Открытую Систему Обработки Заявок (далее просто OTRS) на компьютере, который будет доступен из веб как для клиентов компании так и для ее сотрудников. С этого момента, запросы клиентов больше не приходят на частный почтовый ящик Максима, теперь они направляются на почтовый ящик, который используется для OTRS. Система обработки заявок (OTRS) подключена к этому почтовому ящику и автоматически сохраняет все запросы в своей базе данных. Система генерирует авто-ответ для каждого нового запроса и отправляет его клиенту, так что теперь клиент может быть уверен в том, что его запрос поступил в обработку и ответ будет дан в ближайшее время. Для каждого запроса OTRS создает прямую ссылку - номер заявки. Теперь клиенты довольны, они получают быстрый ответ на свою заявку и им уже нет никакого смысла писать повторно письмо с тем же вопросом. Максим, Андрей и Александр могут спокойно отвечать на поступившие запросы используя обычный веб-браузер для работы с OTRS. Также, следует отметить тот факт, что ни одно сообщение клиента не будет отредактировано дважды, поскольку система автоматически блокирует заявку, для которой создается ответ.

Давайте представим что г-н Гришко делает запрос в компанию Максима и его сообщение обрабатывается системой OTRS. Александр дает краткий ответ на его вопрос. Но у г-на Гришко есть дополнительный вопрос и на следующий день он отвечает на письмо Александра. Поскольку у Александра и своих дел хватает, на письмо г-на Гришко отвечает Максим. Способность OTRS хранить историю позволяет Максиму просмотреть всю цепочку переписки по этому запросу и написать более подробный ответ г-ну Гришко. Г-н Гришко, в свою очередь, даже не догадывается, что в процесс общения были вовлечены два разных человека, он доволен советами

относительно решения своей проблемы, которые пришли в последнем сообщении от Максима.

Конечно, это всего лишь краткий обзор функциональных возможностей и особенностей систем обработки заявок. Но в случае, если в вашу компанию приходит множество запросов от клиентов через письма электронной почты и телефонные звонки и они должны обрабатываться в разное время, - система обработки заявок поможет существенно сэкономить время и деньги, позволит структурировать всю систему поддержки клиентов, сделать более прозрачным процесс обмена информацией между клиентами и компаниями, что неотменно приведет к повышению эффективности как для клиентов так и для обслуживающего персонала и позитивно скажется на финансовом положении компании.

2. Что такое заявка?

Заявка очень похожа на медицинскую карточку пациента больницы. Медицинская карточка создается, когда пациент посещает больницу впервые, все важные данные о пациенте, такие как: личные данные, информация о состоянии его здоровья, медицинском осмотре записываются в медицинскую карточку. С каждым новым визитом пациента в больницу, каждый из лечащих врачей добавляет в медицинскую карточку информацию о состоянии пациента, истории болезни и, используемые для лечения лекарственные препараты. Таким образом другие лечащие врачи и медсестры могут видеть, подробную картину состояния пациента. Когда пациент выздоровел и выписался из больницы, медицинская карточка закрывается и вся информация передается в архив.

Системы обработки заявок, такие как OTRS, обрабатывают заявки как обыкновенные емейлы (email). Когда клиент посылает запрос, система создает новую заявку, что сравнимо с открытием новой медицинской карточки пациента больницы. Ответ в этой новой заявке можно сравнить с записью лечащего врача в медицинской карточке, свидетельствующей о изменении состояния здоровья пациента. Заявка считается закрытой, когда клиенту отправлен ответ или если заявка закрыта системой автоматически. Если клиент отправляет ответ на уже закрытую заявку, она будет заново открыта системой и в нее будет добавлена новая информация. Чтобы сохранить целостность всех данных, хранящихся в системе, каждая заявка хранится и архивируется вместе со всей информацией. Поскольку заявки обрабатываются как обыкновенные сообщения электронной почты - вместе с ними также будут сохранены все вложения и контекстные аннотации. Конечно же, такая полезная информация как примечания, даты, данные о нанятых работниках, рабочее время необходимое для работы с заявкой и т.д также сохраняется системой. Все заявки могут быть отсортированы в соответствующем порядке, также можно с легкостью производить поиск всей необходимой информации.

Глава 2. OTRS - Открытая Система Обработки Заявок

В этой главе описываются характерные особенности и функциональные возможности Открытой Системы Обработки Заявок (OTRS). Здесь вы найдете полезную информацию о том, какое оборудование и программное обеспечение необходимо для функционирования OTRS. Также, в этой главе рассказывается о том, как получить коммерческую поддержку системы OTRS (на случай, если вы в ней нуждаетесь), а также, каким образом можно связаться с комьюнити.

1. Основы

Открытая Система Обработки Заявок (OTRS) является веб-приложением, которое можно запускать в окне любого HTML-совместимого веб-браузера. Для того, чтобы система одинаково правильно работала в веб-браузерах мобильных телефонов и других мобильных устройств, веб-интерфейс OTRS не содержит динамического контента, такого как, например, Flash или Java-апплеты. Для успешной работы с OTRS не нужно устанавливать никаких специальных операционных систем; единственное что потребуется - HTML-браузер.

OTRS разделен на несколько компонентов. Главным компонентом всей системы является OTRS-фреймворк, в котором содержатся все основные функции приложения и система обработки заявок. Веб-интерфейс \vOTRS-фреймворка позволяет устанавливать дополнительные приложения, такие как, например, менеджер рассылок, контент менеджер, файл-менеджер, веб-календарь а также инструментальные средства для мониторинга информации о состоянии системы.

2. Особенности и функциональные возможности

OTRS обладает широким набором функций. В следующем списке приводится обзор функциональных возможностей основного компонента - OTRS-фреймворка.

Особенности и функциональные возможности OTRS

- Веб-интерфейс:
 - Простое и интуитивно понятное управление из окна веб-браузера.
 - Поскольку на страницах системы не используется динамическое содержимое, наподобие Flash или Java-апплетов, веб-интерфейс будет одинаково хорошо работать в большинстве существующих на сегодняшний день веб-браузерах, в том числе и веб-браузерах мобильных телефонов и других мобильных устройствах.
 - Существует возможность администрирования системы через веб-интерфейс.
 - Существует встроенный веб-интерфейс для обработки клиентских запросов сотрудниками/агентами системы.
 - Клиентам доступен веб-интерфейс для создания новых заявок, проверки состояния существующих, написания ответов на старые заявки а также поиска их собственных заявок.
 - В веб-интерфейсе предусмотрена поддержка различных шаблонов (тем); также существует возможность интеграции своих собственных шаблонов.
 - Поддержка многих языков.
 - Настраиваемые шаблоны вывода (DTL).

- Входящие и исходящие сообщения электронной почты могут содержать многочисленные вложения.
- Почтовый интерфейс:
 - Поддержка почтовых вложений (поддержка MIME).
 - Автоматическое преобразование HTML в обычные текстовые сообщения (это сделано для улучшения безопасности в случае получения сообщений с потенциально опасным содержанием, а также для поддержки более быстрого поиска).
 - Почтовые сообщения могут быть отфильтрованы несколькими способами: с помощью системных X-OTRS-заголовков или используя различные почтовые ящики, например для спам-сообщений.
 - Поддержка PGP, создание и импорт собственных ключей, подписка и шифрование исходящей почты, возможность просмотра подписанных и зашифрованных сообщений.
 - Поддерживается просмотр и шифрование S/MIME-сообщений, обработка S/MIME-сертификатов.
 - Автоматические ответы (автоответы) на сообщения клиентов, настраиваемые для каждой очереди.
 - Уведомления агентов по электронной почте о новых, последующих или разблокированных заявках.
 - Follow-ups by references or In-Reply-To header entries.
- Заявки:
 - Удобный шаблон для просмотра информации в очереди, беглый обзор новых заявок в очереди.
 - Заявки могут быть заблокированы.
 - Создание собственных шаблонов автоответов.
 - Создание собственных автоответчиков, настраиваемых для каждой очереди.
 - История заявки, просмотр всех событий определенной заявки (изменения состояний заявки, ответов, заметок и т.д.).
 - Шаблон "Версия для печати" для заявок.
 - Добавление собственных (внутренних или внешних) примечаний к заявке (текста и вложений).
 - Просмотр подробной информации о заявке.
 - Для заявок можно определять списки контроля доступа (ACL-Access Control List).
 - Пересылка заявок на другие почтовые адреса.
 - Перемещение заявок между очередями.
 - Установка/Изменение приоритета заявки.
 - Подсчет рабочего времени, необходимого для работы с каждой заявкой.

- Для заявки можно определить предстоящие задачи.
- Одно и то же действие можно совершать одновременно над несколькими заявками.
- "GenericAgent" позволяет совершать автоматические и синхронные действия над заявками.
- Полнотекстовый поиск по всем заявкам и экспорт результатов в PDF.
- Система:
 - OTRS работает во многих операционных системах (Linux, Solaris, AIX, FreeBSD, OpenBSD, Mac OS 10.x, Microsoft Windows).
 - Поддержка ASP (поддержка активных служб).
 - Предусмотрена возможность связывания нескольких объектов, например заявок и записей в FAQ-системе.
 - Для хранения данных о клиентах предусмотрена возможность интеграции внешних источников данных, используя AD, eDirectory или OpenLDAP.
 - Установка собственных идентификаторов заявки, например Звонок№, Заявка№ или Запрос№.
 - Интеграция своего собственного счетчика заявок.
 - Центральный OTRS-фреймворк поддерживает работу с различными СУБД, такими как MySQL, PostgreSQL, Oracle, DB2.
 - Фреймворк для создания статистики.
 - Полная поддержка utf-8 (на уровне всей системы).
 - Аутентификация пользователей (агентов и клиентов) может быть реализована с помощью базы данных, LDAP, HTTP Auth или Radius.
 - Поддержка учетных записей пользователей, групп пользователей и ролей.
 - Поддержка различных уровней доступа к отдельным компонентам системы или очередям.
 - Интеграция стандартных текстов ответа.
 - Поддержка под-очереди.
 - Для каждой очереди можно определить собственные фразы приветствия и подписи.
 - Уведомления администраторов по электронной почте.
 - Получение информации об обновлениях по электронной почте или через веб-интерфейс.
 - Эскалация заявок.
 - Поддержка различных часовых поясов.
 - Простая интеграция собственных дополнений и приложений с помощью OTRS API.

- Простое создание собственных пользовательских интерфейсов, как это например делается в графической оконной с-ме X11 (X-Window) операционной системы UNIX, консоли и т.п.

2.1. Новые возможности OTRS 3.0

Контекст

- Существенно переработан графический интерфейс пользователя. Теперь, благодаря переходу к более мощным и современным технологиям, таким как Ajax, XHTML, CSS приложение стало более динамическим и ориентированным на конечного пользователя.

Новый индикатор оповещения о новой Заявке/Статье.

- Эта новая функция была реализована для заявок и статей. Это позволяет агенту сразу же увидеть, есть ли изменения в определенной заявке или статье, проверить новые и непрочитанные статьи. Вы получаете выгоду от повышения прозрачности и снижения времени отклика.

Оптимизированный Полнотекстовый Поиск

- Новая функция поиска позволяет более гибко производить поиск по имеющейся информации. Опции нового поиска позволяют задать диапазон как в виде простой строки так и в виде сложных многострочных логических операций, включая различные операторы. Таким образом вы получаете полностью настраиваемый поиск, способный удовлетворить потребности самого требовательного пользователя.

Новый шаблон для просмотра подробной информации о заявке.

- Редизайн, базирующийся на технологии Ajax предоставляет агентам возможность в режиме реального времени просматривать сложные, связанные между собой структуры данных, при этом сохраняя без изменений текущую рабочую среду. Выиграш от этого нововведения заключается в повышении удобства пользования системой в целом и увеличении эффективности всего рабочего процесса.

Обзор заявок

- Еще в OTRS 2.4 для повышения интерактивности приложения был оптимизирован способ отображения заявок. В зависимости от вариантов использования и предпочтений ваших агентов, они могут с легкостью изменить способ отображения заявок в соответствии с их собственными потребностями. При отображении информации возможны варианты с различным уровнем детализации: минимальный, средний, максимальный.

Доступность

- В процессе редизайна системы, во внимание были приняты признанные во всем мире стандарты WCAG и WAI-ARIA, которые позволяют пользователям с ограниченными возможностями, лучше взаимодействовать со службой технической поддержки OTRS. Требования раздела 508, Закона США о Реабилитации (датированный 1973 г) также поддерживаются системой.

Новый Пользовательский Интерфейс

- Пользовательский веб-интерфейс можно интегрировать в локальную сеть (интранет) вашей организации и полностью интегрировать с реструктурированной службой поддержки клиентов.

Функция Архивирования

- OTRS 3.0 предлагает новую функцию архивации, которая существенно сокращает время поисковых запросов и ускоряет вывод результатов поиска.

2.2. Новые возможности OTRS 2.4

Переход на лицензионное соглашение **AGPL** третьей версии (**AGPL v.3**)

- Почему AGPL вместо GPL? - AGPL и GPL идентичны, за одним единственным исключением: для SaaS-решений (SaaS - решения, которые используют сервис-ориентированную архитектуру) "Авторское Лево" (Авторское Право) реализовано более эффективно именно в AGPL - а не в GPL. Принимая во внимание растущий мир SaaS-решений, ((otrs)) стремится к тому, чтобы будущие разработки и в дальнейшем возвращались к сообществу OTRS. Это является главной причиной перехода на AGPL.

Почему третья версия (v.3) вместо второй? - вторая версия GPL "морально устаревает" и, особенно в США, имеет различные правовые неопределенности. По мнению ((otrs)) GPL v.3 сохранила в себе "дух" GPL v.2 и в то же время была создана с учетом новых потребностей. ((otrs)) рассматривает GPL v.3, а особенно AGPL v.3, как наиболее сбалансированную Открытую "Копилефт" Лицензию среди всех существующих на сегодняшний день, предлагающую Защиту авторских прав владельцев и пользователей и обеспечивающую лучшую правовую безопасность без нарушений законодательства.

Новая Панель Управления

- Интегрированная Панель Управления была создана в связи с необходимостью персонализированного представления полезной информации на системном уровне и в режиме реального времени. Также существует возможность создавать подключаемые модули для отображения контента из собственных расширений наряду с отображением стандартного контента. Стандартные плагины:
- Заявки (новые и открытые) за последние 24, 48 и 72 часа.
- Календарь, включающий краткий обзор предстоящих событий (эскалации, автоматические разблокировки, и т.п.)
- Общесистемный обзор распределения заявок внутри очередей
- Время первого ответа (Время/Решение)
- Интеграция RSS

Новый Стандарт Отчетов

- OTRS 2.4 предоставляет новые отчеты:
- Созданные Заявки
- Закрытые Заявки

- SLA Анализ
- Время, которое необходимо выделить на одного пользователя/очередь
- Анализ времени решения требуемого на одного пользователя/очередь
- Анализ времени отклика требуемого на одного клиента/очередь

Новая функция "Ведущая/Ведомая Заявка"

- Функция "Ведущая/Ведомая Заявка" позволяет связать воедино несколько похожих заявок, и обрабатывать их вместе. Как только проблема будет решена, закрывается только "Ведущая" заявка, все остальные (ведомые) будут закрыты системой автоматически, а текст, с решением проблемы для "Ведущей" заявки будет разослан всем владельцам "Ведомых" заявок.

Доступен новый тип ссылок "Ведомая". Все заявки этого типа унаследуют действия от своей "Ведущей" заявки:

- Изменение состояния
- Email-ответы
- Изменения в полях FreeText
- Примечания
- Задержка изменения
- Изменения приоритета
- Изменение владельца
- Изменение обязательств

Электронная почта поддерживает "обогащенный текст"/HTML (WYSIWYG)

- Теперь, благодаря этой функции, появилась возможность писать письма, заметки и уведомления в расширенном (обогащенном) текстовом формате (HTML-формате). Используя WYSIWYG-редактор (Что видишь, То и Получаешь), можно с легкостью писать тексты, форматировать их и даже встраивать изображения.

Новая функция "Вне офиса"

- Благодаря новой функции "Вне офиса" все пользователи системы имеют возможность поставить в известность своих коллег (в т.ч. саму систему OTRS) о времени их отсутствия в офисе. Функция "Вне офиса" активна в период времени, установленный пользователем. Активация этой функции имеет следующий эффект:

В списках выбора, которые используются для назначения владельца или ответственного участника, время отсутствия и его продолжительность отображаются за именем пользователя.

Если агенту, в период его отсутствия, приходит новый отклик от клиента, - то заявка разблокируется автоматически, а всем агентам из этой очереди отсылается уведомление. Это позволяет немедленно реагировать на вопросы клиента другим сотрудникам службы технической поддержки.

Новые шаблоны отображения заявок с возможностью выполнения групповых действий

- Гибкость и удобство представления (подачи) информации является обязательным условием. С помощью трех шаблонов отображения заявок: Упрощенный/Обычный/Расширенный, каждый агент имеет возможность простым щелчком мыши (по соответствующей иконке), фактически "на лету", изменить способ отображения информации (отображение очередей, статусов т.д.). Такая гибкость предоставляет высокий уровень индивидуализации и адаптации пользователей к любой оперативной ситуации.

Функция групповых операций интегрирована во все шаблоны отображения заявок (напомним, что групповые действия позволяют обрабатывать несколько заявок одновременно).

Почтовый Фильтр автоматически распознает поступающие сообщения в случае внутренних пересылок

- В настоящее время, email-ответы на перенаправленные статьи поступают в OTRS как внешние емейлы. Проблема заключается в том, что клиенты могут просматривать ответы на эти статьи используя графический веб-интерфейс пользователя. Несмотря на то, что все же есть возможность классифицировать емейлы приходящие из всего домена, и обрабатывать их как внутренние - это только откладывает проблему в "долгий ящик", не решая ее. Кроме этого, такой шаг не позволяет должным образом обслуживать клиентов (определенного домена), так как клиент больше не имеет возможности отслеживать заявки через свой пользовательский интерфейс. Используя эту новую функцию можно отследить email-ответы, а также, базируясь на типе оригинальной статьи, автоматически определить внутренние/внешние емейлы.

Настраиваемые уведомления, базирующиеся на событиях

- Для достижения большей эффективности и гибкости системы уведомлений, механизм рассылки был тщательно изучен и заново переработан. Новая система позволяет обмениваться сообщениями между клиентами и агентами, или удаленными почтовыми адресами на основе происходящих событий.

Таким образом, клиенту можно просто сообщить о закрытии заявки. Или, например, когда VIP-клиент создает заявку, сообщение может быть отправлено на определенный адрес. События (т.е. Создание Заявки, Изменение Состояния Заявки, Изменение Приоритета Заявки, Создание Статьи) и все известные переменные сообщений (такие как, например, <OTRS_TICKET_TicketNumber> <OTRS_TICKET_Priority>), можно легко выбирать для создания сообщений через веб-интерфейс.

Права "Только Для Чтения" и Предупреждения для просматриваемых Заявок

- В текущем релизе OTRS-пользователям предоставлена новая возможность создавать свои собственные Списки Просматриваемых Заявок. Эта функция распространяется на заявки, помеченные пользователем как "подписанные". Выигрыш от такого нововведения заключается в том, что пользователи больше не будут терять свои списки заявок, а смогут всегда "держать их под рукой", просматривая отдельным списком. До этого времени функция "Только Для Чтения" позволяла агентам просматривать заявки, на которые они подписались, только в том случае, если они находились в очереди, для которой агент имеет права "Только для Чтения". С этого момента, функция "Только для чтения" позволяет агентам всегда иметь права "только для чтения" для заявок, на которые они подписались,

даже в том случае, если заявка будет перемещена в другую очередь, к которой у них нету доступа. Используя меню "Персональные настройки", каждый агент может настроить функцию "Оповещения", для определения того, следует ли получать уведомления о заявках, которые получает владелец или ответственный участник. Это позволяет активно отслеживать наблюдаемые заявки.

Безопасный SMTP

- OTRS может получать и отправлять письма несколькими способами. В OTRS 2.3 были реализованы все доступные на сегодня способы получения писем (POP3, POP3S, IMAP, IMAPS). До сих пор было только два варианта для отправки электронной: используя локальный Почтовый Агент (Mail Transfer Agent, например Sendmail, Postfix и т. д.) или используя SMTP. SMTPS (Безопасный SMTP) был введен в OTRS 2.4.x с целью поддержки растущих стандартов безопасности.

2.3. Новые возможности OTRS 2.3

Производительность

- Усовершенствование базы данных и кода привело к увеличению общего прироста производительности на 20%.
- Была добавлена поддержка индексированного полнотекстового поиска. Функция по-умолчанию отключена, поскольку требует много дополнительного места на жестком диске. Ожидаемый прирост производительности составляет 50%
- За счет использования технологии AJAX существенно снижено количество повторных перезагрузок страниц.
- Вместо пересчета времени эскалации, во время выполнения приложения в реальном времени, пересчет ведется только в случае наступления тех или иных событий в системе OTRS. Затем время эскалации хранится в объекте заявки, что предоставляет прямой доступ внешним инструментам сбора статистики о времени эскалации и конечно же приводит к значительному улучшению производительности всей системы.

Функции поиска

- Поддержка логических выражений: поиск по заявкам, пользователям и ЧАВО-системе (Часто Задаваемые Вопросы и Ответы), поддерживается использование логических выражений, включая операторы И, ИЛИ и ! (логическое отрицание), а также группирование выражений с помощью скобок.
- Поиск заявок по номерам, используя OpenSearch (OpenSearch формат).
- Поиск заявок по заголовкам, как в агентской форме поиска заявок, так и с использованием объекта GenericAgent.
- Поиск заявок по времени закрытия заявки, с использованием агентской формы поиска, или с помощью объекта GenericAgent.

Перемещение и просмотр подробной информации о заявке

- Отображение статей в Развернутом/Сокращенном виде: шаблон для отображения статей позволяет выводить все статьи сразу. Текущая статья будет оставаться в фокусе, вместе с тем же, будут отображаться предыдущие и следующие статьи.
- Структурное дерево статей - Дерево статей теперь отображается в виде таблицы.

- Реализована поддержка печати статей.
- Название связанных заявок отображается при наведении на него указателя мыши.
- Объединенные заявки отображаются перечеркнутыми.
- Во время перемещения заявки с использованием маски (маски перемещения заявки) можно прикрепить несколько файлов.

Возможности FreeText и FreeTime

- При разделении заявки, все данные из FreeText и FreeTime-полей будут автоматически скопированы в соответствующие поля новой заявки.
- Поля Free Time могут быть указаны как обязательные.
- URL-адрес может быть настроен таким образом, чтобы принимать значение поля FreeText и отображать его в качестве URL-ссылки на заявку.
- В добавку к стандартным заголовкам электронной почты добавлены собственные заголовки X-OTRS-TicketTime и X-OTRS-FollowUp-TicketTime.

Поддержка IMAP, IMAPS и POP3S

- В OTRS 2.3 дополнительно к POP3, POP3S, для извлечения почты из почтового агента (MTA - Mail Transfer Agent) используется также IMAP и IMAPS.

Безопасность

- В случае потери пароля, OTRS отправляет пользователю емейл со ссылкой для "сброса пароля". После нажатия на эту ссылку, новый пароль тут же отсылается обратно, на емейл пользователя.

Уведомления и эскалации

- Все агенты, имеющие права разрешающие чтение определенной очереди могут быть выбраны для рассылки уведомлений.
- Был добавлен шаблон для отображения эскалации. Он позволяет отображать все заявки, отсортированные по времени, которое осталось до эскалации.

2.4. Новые возможности OTRS 2.2

Новые возможности OTRS 2.2

- Поддержка услуг и Соглашений об Уровне Сервиса (SLA): Как важный шаг на пути к становлению средств управления ИТ-услугами, в OTRS 2.2 добавлены новые атрибуты "Сервис" и "Соглашение об Уровне Сервиса" (SLA - Service Level Agreement). Во время создания новой заявки, клиент может выбрать как Сервис (например, услуги электронной почты) так и связанные SLA-соглашения. SLA атрибуты: "Время ответа", "Время обновления", "Время решения". Эти атрибуты используются ИТ-службой компании для уведомления и эскалации заявки и удовлетворения существующих соглашений об уровне обслуживания (SLA). Сервис и SLA-связанная информация может быть использована в заголовках входящих сообщений электронной почты.
- Собственные типы заявок: Управление типами заявок через веб-интерфейс администратора. Теперь уже нету необходимости использовать FreeText-поля для этой цели. С этого момента поля FreeText больше не используются для классици-

кации заявок. Эта функция также появится в темплейтах для вывода/распечатки информации о агентах и клиентах, а также может быть изменена с помощью веб-интерфейса администратора.

- **Поддержка нескольких источников аутентификации:** Добавлена поддержка нескольких источников аутентификации агентов и клиентов. Благодаря использованию этой функции, теперь есть возможность интегрировать несколько надежных источников аутентификации. Если для первого источника, к примеру для LDAP проверка не прошла, - качестве другого источника можно использовать, например, базу данных SQL.
- **Поддержка различных способов шифрования паролей:** Поддерживаемые и разрешенные типы аутентификации для агентов и/или клиентов есть:

- `unix_crypt()`
- `md5()`
- `plain()`

По умолчанию используется метод шифрования `'unix_crypt()'`. Администратор может без труда переключиться с `unix_crypt()` на `md5()`, путем изменения соответствующих параметров конфигурации.

- **Изменена внутренняя структура CustomerUser:** в базе данных OTRS информация о пользователе (CustomerUser) реструктурирована и разбирается на объекты "CustomerCompany" и "CustomerUser". Теперь, атрибуты, связанные с компанией, такие как например "название компании", "адрес компании" управляются отдельно от атрибутов конкретного контакта, таких как, например, имя, фамилия, номер телефона и др.

Эта информация будет отображаться как обычная информация о пользователе.

- **Расширенный OPM-Формат:** Теперь OPM-пакеты поставляются с дополнительным описанием. Вводная страница будет информировать пользователя о новых возможностях и давать краткий обзор с описанием последующих шагов, которые необходимо выполнить после успешной установки пакетов.
- **PostMaster-админ-интерфейс:** Развитие привело к более подробному определению адресов электронной почты, распознаваемых PostMaster-фильтром.
- **Усовершенствованный SysConfig:** Производительность была значительно увеличена за счет внутренней реструктуризации SysConfig. Более быстрый просмотр и сохранение страниц приводит к существенной экономии времени во время процесса настройки.

2.5. Новые возможности OTRS 2.1

Новые возможности OTRS 2.1

- **Стабильная поддержка Microsoft SQL Server:** начиная с этой версии, OTRS предоставляет интерфейс для сервера баз данных MS SQL. OTRS поддерживает все популярные операционные системы, такие как Linux, Windows, UNIX, Mac OS X и т.д., а также все самые распространенные серверы баз данных, такие как MS SQL, MySQL, PostgreSQL, Oracle and DB2.
- **Много-функциональное приложение Календарь:** упрощает работу в различных регионах с различными часовыми поясами, Рабочие часы могут быть установлены в соответствии с часовым поясом. В зависимости от региона можно указывать время каникул, праздников, выходных дней.

- **Новый модуль статистики:** Полностью переработана система статистики, которая позволяет создать практически любой тип отчета прямо из веб-интерфейса. Мощный и в то же время удобный для использования Мастер поможет легко выполнить все задания. Также OTRS имеет возможность в автоматическом режиме периодически отправлять необходимые Отчеты на заранее определенный список адресов электронной почты. Функции экспорта/импорта позволяют сохранять статистическую информацию между различными инсталляциями OTRS. Таким образом, всегда есть возможность определить и проверить свои статистические данные перед тем, как загружать их в рабочую систему.
- **Оптимизированная Синхронизация полномочий от службы каталогов LDAP:** упрощает подключение всех известных служб каталогов LDAP, таких как Microsoft Active Directory, OpenLDAP, Novell eDirectory, Oracle Internet Directory, и т. д. Эта полезная функция позволяет сэкономить много времени и сил при поддержке системы полномочий в локальной базе данных OTRS.
- **PDF-генератор:** Теперь в OTRS имеется поддержка вывода отчетов, статистики а также результатов поиска заявок и подробной информации о заявке в PDF-формат.
- **ЧАВО-модуль** был полностью переделан, вынесен из центрального фреймворка и теперь может быть установлен в качестве дополнительного модуля. Новый ЧАВО-модуль предлагает оптимизированную функцию расширенного поиска, более удобное администрирование статей, улучшенные навигационные возможности а также средства для оценки отдельных статей.
- **Мониторинг под-заказов и поддержка иерархической структуры команды:** новая функция, такая как "Руководитель Заявки" и "Наблюдатель" Группа поддержки поддерживает иерархические структуры: с помощью вновь введен мониторинг и отчетность функций на билеты, позволит упростить обработку билеты в структурированных команд. Отчетность позволяет агенту для доставки владение билет, но по-прежнему сохраняют за собой все права на запись билет. функции мониторинга позволяет осуществление деятельности, за билет, не будучи владельцем самого билета. Мониторинг под-заявок и поддержка иерархической структуры команды: Новая функция, такая как "Руководитель заявки" и Группа поддержки поддерживает иерархические структуры: с помощью вновь введен мониторинг и отчетность функций на билеты, позволит упростить обработку билеты в структурированных команд. Отчетность позволяет агенту для доставки владение билет, но по-прежнему сохраняют за собой все права на запись билет. функции мониторинга позволяет осуществление деятельности, за билет, не будучи владельцем самого билета. Отслеживание к югу от заказов и поддержки иерархической Команда-структуры: новые возможности, как руководитель билетов и билетов сайте поддержки работы в иерархических групп и позволяют определять и направлять работу пакеты временно в другой сервисный центр. Хотя билетов руководитель позволяет авторизованным членам Группы направлять билетов на другую службу агента, не теряя право редактировать этот билет Билет Watcher позволяет вам отслеживать билет пассивный на основе отдельного перечня.
- **Улучшено обнаружение Follow-Up:** В дополнение к поиску номера заявки в теме сообщения, OTRS также проверяет наличие номера заявки в теле письма и даже в тексте вложенных файлов. Цель этой новой функции - автоматически назначать (приписывать) входящие запросы инцидентам, которые уже существуют в системе, причем делать это гораздо быстрее, чем раньше.

3. Требования к аппаратному и программному обеспечению

OTRS может быть установлен на многих операционных системах. OTRS работает не только на Linux и других UNIX-подобных ОС (таких как например, OpenBSD или FreeBSD), но также и на всех платформах Microsoft Windows. Для работы OTRS не

требуется каких-нибудь специальных требований к оборудованию. Мы рекомендуем использовать машины, с процессором, как минимум 2 ГГц Xeon, 2 Гб Оперативной памяти и 160 Гб свободного пространства на жестком диске.

Если вы хотите использовать OTRS, вам потребуются некоторые другие компоненты программного обеспечения. Основные требования к программному обеспечению: веб-сервер и сервер баз данных, рабочая среда для выполнения Perl с некоторыми дополнительными модулями. Веб-сервер и Perl должны быть установлены на той же машине, что и OTRS. База данных может быть установлена на локальной машине или же на другом хосте.

В качестве веб-сервера, мы рекомендуем использовать Apache 2. Это связано с тем, что его модуль `mod_perl` позволяет существенно образом улучшить производительность OTRS. Если у вас нет возможности использовать Apache в качестве веб-сервера, OTRS может работать на любом другом веб-сервере, поддерживающем выполнение Perl-скриптов.

В качестве базы данных, можно использовать MySQL, PostgreSQL, Oracle, MSSQL или DB2. В случае использования MySQL в качестве сервера базы данных - есть возможность задать некоторые настройки посредством веб-интерфейса, при установке системы.

Для Perl, мы рекомендуем использовать по крайней мере версию 5.8.8. Также вам будут нужны дополнительные модули, которые могут быть установлены как при установке самого Perl и CPAN так и с помощью менеджера пакетов вашей операционной системы (`rpm`, `yast`, `apt-get`).

Требования к программному обеспечению

Perl

- Perl 5.8.8 или выше

Веб-сервер

- Apache2 + `mod_perl2` или выше (рекомендуется, `mod_perl` он действительно быстрее!)
- Веб-сервер с поддержкой CGI-интерфейса (CGI-интерфейс не рекомендуется)

- IIS 6 или выше

Базы данных

- MySQL 4.1 или выше
- PostgreSQL 8.0 или выше
- Oracle 10g или выше
- DB2 8 или выше
- MSSQL 2000 или выше

Раздел руководства Установка Perl-модулей более подробно описывает как можно настроить модули, необходимые для работы OTRS.

Если для установки OTRS используются бинарные пакеты, собранные специально под вашу операционную систему, то все необходимые модули языка Perl уже включены. Если нет, - используйте менеджер пакетов вашей операционной системы (например `rpm`, Windows-Инсталлятор) для установки всех необходимых модулей.

4. Комьюнити

OTRS имеет большое сообщество пользователей. По ссылке списки рассылки пользователи и разработчики обсуждают OTRS, общаются на различные темы, связанные с системой обработки заявок. Также есть возможность обсуждать вопросы, касающиеся установки, настройки, использования, локализации и разработки приложения. Ошибки, замеченные в программном обеспечении отправляйте по ссылке система мониторинга ошибок . Ни одно сообщение не останется без внимания, все они гарантировано будут рассмотрены соответствующими разработчиками.

Домашняя страница OTRS-сообщества: <http://www.otrs.org> (см.Рис 2.1 ниже).

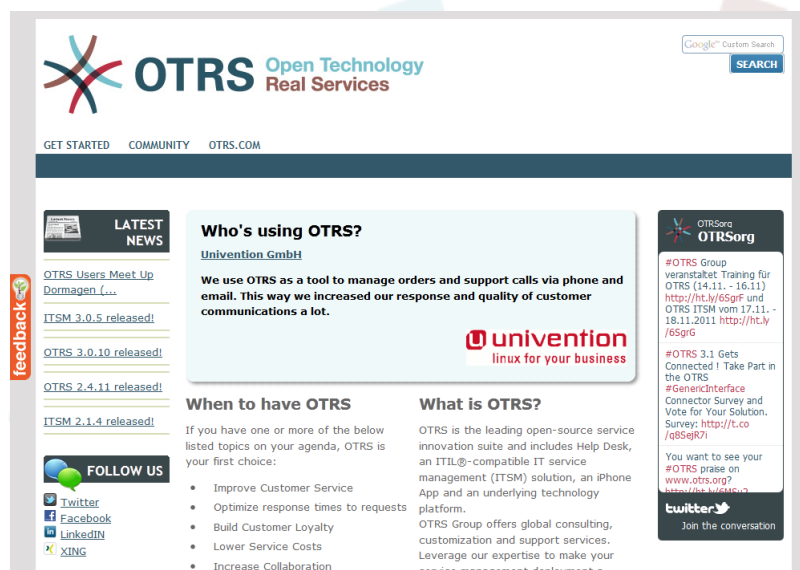


Рисунок 2.1. Домашняя страница OTRS-комьюнити.

5. Коммерческая Поддержка и Услуги для OTRS

Commercial support for OTRS is also available. You can find the available options on the website of OTRS Group, the company behind OTRS: <http://www.otrs.com/> .

OTRS Group provides subscription support services, customization, consulting and training for *OTRS Help Desk* and *OTRS ITSM*. It also provides *Best Practice Product Editions*. With these Editions, OTRS Group helps organizations to design, deploy and optimize OTRS for each unique environment. Additionally, OTRS Group provides hosted versions including *OTRS OnDemand* and *Managed OTRS*.

Более подробную информацию о компании OTRS Group можно найти по ссылке <http://www.otrs.com> . Также с нами можно связаться по емейлу отдел продаж@otrs.com .

Глава 3. Установка

В этой главе описывается установка и базовая конфигурация главного OTRS-фреймворка. Здесь вы найдете информацию об установке OTRS из исходных кодов или из бинарных пакетов, например RPM, или с помощью Windows-инсталлятора.

В этой главе рассматриваются такие вопросы как: конфигурация веб-сервера и сервера базы данных, интерфейса между OTRS и базой данных, установка дополнительных Perl-модулей, установка соответствующих прав доступа для OTRS, настройка планировщика задач cron jobs для OTRS и основных параметров в конфигурационных файлах.

Следуйте подробным шагам этой главы чтобы установить OTRS на своем сервере. Потом можно использовать его веб-интерфейс чтобы войти в систему и производить администрирование.

1. Самый простой способ - установка из готовых бинарных пакетов

Самый простой и удобный способ установки OTRS - использовать готовые (встроенные) пакеты, которые можно найти и загрузить перейдя по ссылке <http://www.otrs.org>. В следующих разделах описывается установка OTRS из готовых (встроенных) или бинарных пакетов, специально собранных для операционных систем: SUSE, Debian и Microsoft Windows. В случае если нету возможности использовать готовые (встроенные) пакеты - установку придется производить вручную.

1.1. Установка из rpm-пакетов на сервер под управлением Suse Linux

В этом разделе описывается установка встроенных RPM пакетов на дистрибутив SUSE Linux. Мы протестировали все SLES и OpenSUSE релизы, доступные на данный момент. Перед началом установки перейдите по адресу <http://www.otrs.com/try/> и убедитесь нету ли новых OTRS RPM пакетов, доступных для скачивания. Всегда старайтесь использовать только самые новые RPM пакеты.

Для установки OTRS используйте конфигурационную утилиту yast (yast2), командную строку **yrpm**. Так как для работы OTRS необходимы Perl-модули, которые по умолчанию не устанавливаются в системе SUSE, мы всегда рекомендуем использовать менеджер пакетов yast, поскольку он позволяет автоматически разрешать конфликты и зависимости между пакетами.

Если вы решили устанавливать OTRS из командной строки используя rpm, первое, что нужно сделать - это вручную установить все необходимые Perl-модули. Предположим, что вы загрузили файл `otrs.rpm` в директорию `/tmp`. Чтобы начать установку OTRS необходимо выполнить команду, из Сценария 3.1.

Примечание: Если вы проводите установку на SLES9 (SUSE Linux Enterprise Server By Novell) или OES (Open Enterprise Server), прочтите пожалуйста инструкции, находящиеся по адресу <http://faq.otrs.org/otrs/public.pl?FAQID=49>, они помогут в установке отсутствующих perl-GD пакетов.

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

Next steps:

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

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

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

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

Have fun!

Your OTRS Team
http://otrs.org/

linux:~ #
```

Сценарий 3.1. Команда для установки OTRS.

После установки RPM-пакета OTRS, нужно запустить SuSEconfig так, как это показано в Сценарии 3.2.

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

Сценарий 3.2. Запуск команды SuSEconfig.

Установка OTRS завершена. Чтобы новые изменения, касающиеся конфигурации OTRS, вступили в силу - перезагрузите веб-сервер используя команду из Сценария 3.3.

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

Сценарий 3.3. Перезапуск веб-сервера.

Следующим шагом является установка базы данных OTRS, как это сделать, читайте здесь раздел 3.2.4.

1.2. Installing OTRS on a Debian or Ubuntu system

Важно

Please install OTRS from source, and do not use the OTRS packages that Debian/Ubuntu provides.

The installation of required Perl modules is easier if you use the available packages:

```
apt-get install libapache2-mod-perl2 libdbd-mysql-perl libtimedate-perl libnet-dns-perl \
libnet-ldap-perl libio-socket-ssl-perl libpdf-api2-perl libdbd-mysql-perl libsoap-lite-
perl \
libgd-text-perl libtext-csv-xs-perl libjson-xs-perl libgd-graph-perl libapache-dbi-perl
```

1.3. Установка OTRS на операционной системе Microsoft Windows

Устанавливать OTRS в операционной системе Microsoft Windows очень легко и просто. Перейдя по ссылке <http://www.otrs.com/try/> загрузите последнюю версию установщика для Win32-платформы и сохраните файл на жестком диске компьютера. Затем просто запустите установочный файл и выполните все шаги, предложенные мастером установки. После этого можно войти в OTRS с правами администратора и сконфигурировать систему под свои требования. Используйте логин root@localhost и пароль root, чтобы войти в систему с правами администратора. (Примечание: логин root@localhost и пароль root прописаны в системе по умолчанию).

Предупреждение

Постарайтесь как можно быстрее изменить пароль для аккаунта 'root@localhost'.

Важно

Win32-инсталлятор содержит все компоненты, необходимые для работы OTRS: веб-сервер Apache, сервер баз данных MySQL, Perl (со всеми необходимыми модулями), а также планировщик задач для WindowsCron. Именно по этой причине, OTRS необходимо устанавливать на Windows-системах, которые еще не содержат установленного веб-сервера Apache или другого, а также сервера баз данных MySQL.

2. Установка из исходных кодов (Linux, Unix)

2.1. Подготовка к установке из исходных кодов

Если вы решили устанавливать OTRS из исходных кодов, перейдите по ссылке <http://www.otrs.com/try/> и загрузите архив с исходными кодами в любом удобном для вас формате: .tar.gz, .tar.bz2, или .zip

Распакуйте архив (например с помощью команды **tar**) в каталог /opt а затем переименуйте каталог otrs-3.0 на otrs (см. ниже Сценарий 3.4).

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

Script 3.4. Установка OTRS, первые шаги.

OTRS не должен выполняться с правами администратора (root rights). На следующем шаге установки для OTRS необходимо добавить нового пользователя. Домашняя директория нового пользователя должна находиться в каталоге /opt/otrs. Если веб-сервер не работает с теми правами что и новый пользователь 'otrs' (а именно так и есть в большинстве систем), то его нужно добавить в группу пользователей веб-сервера (см ниже Сценарий 3.5).

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

Сценарий 3.5. Добавление нового пользователя 'otrs' и добавление его в группу.

Затем нужно скопировать некоторые конфигурационные файлы (точнее демонстрационные копии конфигурационных файлов), которые позже будут использоваться системой. Файлы находятся в каталоге /opt/otrs/Kernel и /opt/otrs/Kernel/Config и имеют расширение (суффикс) .dist (см. ниже Сценарий 3.6).

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

Сценарий 3.6. Копирование демонстрационных копий конфигурационных файлов

На завершающем этапе установки OTRS необходимо установить соответствующие права доступа к файлам. Для этого используйте сценарий **otrs.SetPermissions.pl**, находящийся в директории bin домашнего каталога пользователя 'otrs'. Скрипт можно вызвать со следующими параметрами:

```
otrs.SetPermissions.pl {Home directory of the OTRS user} { --otrs-user= OTRS user} { --web-user= Web server user} [ --otrs-group= Group of the OTRS user] [ --web-group= Group of the web server user]
```

Если ваш веб-сервер работает с теми же правами что и пользователь 'otrs', то команда установки надлежащих прав доступа будет выглядеть так: **otrs.SetPermissions.pl /opt/otrs --otrs-user=otrs --web-user=otrs**. На SUSE-системах веб-сервер работает с правами пользователя 'wwwrun'. На Debian-системах - 'www-data'. Для установки надлежащих прав доступа используйте команду **otrs.SetPermissions.pl /opt/otrs --otrs-user=otrs --web-user=wwwrun --otrs-group=nogroup --web-group=www**.

2.2. Установка Perl-модулей

Исходя из Таблицы 3-1. для работы OTRS необходимо установить некоторые дополнительные модули Perl-. При установке OTRS из исходных кодов, эти модули придется установить вручную. Конечно же это намного проще сделать используя менеджер пакетов, который прилагается к вашему Linux-дистрибутиву (yast, apt-get) или, как описано в этом разделе, использовать оболочку Perl shell и CPAN. Если вы используете ActiveState Perl, например, на Windows, то можно использовать PPM, встроенный менеджер пакетов Perl (Perl Package Manager). Мы рекомендуем использовать менеджер пакетов, если это возможно.

Таблица 3.1. Perl-модули, необходимые для работы OTRS

Название	Описание
DBI	Устанавливает подключение к базе данных приложения.
DBD::mysql	Содержит специальные функции для подключения к серверу базы данных MySQL (только в случае, использования сервера базы данных MySQL)
DBD::pg	Содержит специальные функции для подключения к серверу базы данных PostgreSQL (требуется только в случае использования PostgreSQL в качестве сервера базы данных).
Digest::MD5	Позволяет использовать алгоритм MD5.
CSS::Minifier	Уменьшение размера CSS-файла и запись выходного потока напрямую в другой файл.

Название	Описание
Crypt::PasswdMD5	Обеспечение криптографических возможностей на основе алгоритма хеширования MD5
MIME::Base64	Кодирование / декодирование Base64-кодированных строк, например для вложений электронной почты.
JavaScript::Minifier	Уменьшение размера JavaScript-файла и запись выходного потока напрямую в другой файл.
Net::DNS	Perl-интерфейс для DNS (Domain Name System - системы доменных имен).
LWP::UserAgent	Обработка HTTP-запросов.
Net::LDAP	Perl-интерфейс к LDAP-каталогу (только в случае использования LDAP в качестве хранилища данных).
GD	Интерфейс к графической библиотеке GD (требуется только в том случае, если установлен модуль статистики OTRS).
GD::Text, GD::Graph, GD::Graph::lines, GD::Text::Align	Еще более широкий набор текстовых и графических инструментов для графической библиотеки GD (требуется только в том случае, если установлен модуль статистики OTRS).
PDF::API2, Compress::Zlib	Эти модули необходимы для генерации отчетов, результатов поиска, информации о заявке в формате PDF.

Используйте команду **otrs.CheckModules.pl**, чтобы проверить, какие модули необходимо установить. Этот сценарий находится в директории bin домашнего каталога пользователя 'otrs' (см. ниже Сценарий 3.7).

Пожалуйста, обратите внимание на то, что некоторые модули не являются обязательными.

```
linux:~# cd /opt/otrs/bin/
linux:/opt/otrs/bin# ./otrs.CheckModules.pl
o CGI.....ok (v3.49)
o Crypt::PasswdMD5.....ok (v1.3)
o CSS::Minifier.....ok (v0.01)
o Date::Format.....ok (v2.24)
o Date::Pcalc.....ok (v1.2)
o DBI.....ok (v1.609)
o DBD::mysql.....ok (v4.013)
o Digest::MD5.....ok (v2.36_01)
o Encode::HanExtra.....ok (v0.23)
o GD.....ok (v2.44)
  o GD::Text.....ok (v0.86)
  o GD::Graph.....ok (v1.44)
  o GD::Graph::lines.....ok (v1.15)
  o GD::Text::Align.....ok (v1.18)
o IO::Scalar.....ok (v2.110)
o IO::Wrap.....ok (v2.110)
o JavaScript::Minifier.....ok (v1.05)
o JSON.....ok (v2.21)
  o JSON::PP.....ok (v2.27003)
  o JSON::XS.....Not installed! (Optional - Install it for faster AJAX/
JavaScript handling.)
o LWP::UserAgent.....ok (v5.829)
```

```
o Mail::Internet.....ok (v2.06)
o Mail::POP3Client.....ok (v2.18 )
  o IO::Socket::SSL.....ok (v1.31)
o MIME::Base64.....ok (v3.07_01)
o MIME::Tools.....ok (v5.428)
o Net::DNS.....ok (v0.65)
o Net::POP3.....ok (v2.29)
o Net::IMAP::Simple.....ok (v1.1916)
  o Net::IMAP::Simple::SSL.....ok (v1.3)
o Net::SMTP.....ok (v2.31)
  o Authen::SASL.....ok (v2.15)
  o Net::SMTP::SSL.....ok (v1.01)
o Net::LDAP.....ok (v0.4001)
o PDF::API2.....ok (v0.73)
  o Compress::Zlib.....ok (v2.008)
o SOAP::Lite.....ok (v0.712)
o Text::CSV.....ok (v1.18)
  o Text::CSV_PP.....ok (v1.26)
  o Text::CSV_XS.....Not installed! (Optional - Optional, install it for
faster CSV handling.)
  o XML::Parser.....ok (v2.36)
linux:/opt/otrs/bin#
```

Сценарий 3.7. Проверка необходимых модулей.

Для установки недостающих модулей старайтесь использовать менеджер управления пакетами, входящий в дистрибутив Linux. Таким образом, в случае выхода обновлений или новых решений по обеспечению большей безопасности, пакеты будут обновляться автоматически. Чтобы узнать как установить дополнительные пакеты обратитесь к документации, которая поставляется вместе с дистрибутивом вашей операционной системы. Если модуль (соответствующая версия) не доступен из репозитория пакетов, его всегда можно установить используя CPAN, Comprehensive Perl Archive Network (всеобъемлющую сеть архивов Perl).

Для установки любого из выше описанных модулей через CPAN, нужно выполнить команду **perl -e shell -MCPAN**. Оболочка Perl запустится в интерактивном режиме и модуль CPAN будет загружен. Если CPAN уже сконфигурирован, то с помощью команды **install** "имя модуля" (install module_name) можно начинать установку необходимых модулей. CPAN автоматически отслеживает зависимости между Perl-модулями и тут же оповещает, какие еще модули нужно установить.

Также, после изменений в директории /opt/otrs выполните эти две команды **perl -cw bin/cgi-bin/index.pl** и **perl -cw bin/otrs.PostMaster.pl**. Если результатом выполнения обеих команд будет "syntax OK", значит Perl установлен правильно (см. ниже Сценарий 3.8).

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

Сценарий 3.8. Проверка синтаксиса.

2.3. Настройка веб-сервера Apache

В этом разделе описывается базовая конфигурация веб-сервера Apache с модулем mod_cgi, необходимым для работы OTRS. Веб-сервер должен поддерживать выполнение CGI-сценариев. OTRS не будет работать если нету возможности выполнять Perl-сценарии. Поэтому проверьте настройки в конфигурационных файлах веб-сервера и убедитесь в том, что строка, отвечающая за загрузку CGI-модуля не закомментирована. Если вы видите что-то вроде следующего, значит CGI-модуль уже загружен и используется.


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

Для простого и удобного доступа к веб-интерфейсу OTRS через короткий адрес, нужно использовать `Alias` и `ScriptAlias`. Большинство установок Apache имеют директорию `conf.d`. Очень часто в Linux-системах эта директория находится в `/etc/apache` или `/etc/apache2`. Войдите в систему с правами администратора (под `root`-ом), затем перейдите в директорию `conf.d` и скопируйте соответствующий шаблон конфигурационного файла `/opt/otrs/scripts/apache2-httpd.include.conf` в файл `otrs.conf`, который находится в каталоге настроек Apache.

Перезагрузите веб-сервер, чтобы новые настройки вступили в силу. На большинстве систем запустить/перезагрузить веб-сервер можно с помощью команды **`/etc/init.d/apache2 restart`** (см. ниже Сценарий 3.11).

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

Сценарий 3.11. Перезапуск веб-сервера.

Теперь веб-сервер полностью настроен для работы OTRS.

Для увеличения производительности можно установить `mod_perl`, отключить и не использовать модуль `mod_cgi`, а затем, сконфигурировать веб-сервер Apache на использование модуля `mod_perl` следующим образом:

Чтобы воспользоваться этой функцией убедитесь в том, что модуль `mod_perl` установлен и загружен. В связи с структурой сценария запуска, сервер не удастся запустить если модуль `mod_perl` загружен/скомпилирован неправильно или если он дальше продолжает работать. С технической точки зрения, вы все же можете оставить модуль `mod_cgi` работать, но делать это не нужно.

Чтобы проверить загружен ли этот модуль, поищите файл `mod_perl.so` в каталоге `/etc/apache*` (см. ниже Сценарий 3.12).

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

Сценарий 3.12. Поиск mod_perl.

Когда вы используете соответствующий сценарий запуска, приведенный выше и модуль загружен, то сценарий `/opt/otrs/scripts/apache2-perl-startup.pl` может использоваться для загрузки perl-модулей в память только один раз, что существенно экономит время загрузки и повышает производительность системы в целом.

2.4. Настройка базы данных

2.4.1. Самый простой способ - использование веб-инсталлятора (работает только с MySQL)

Если в качестве базы данных используется MySQL, то можно воспользоваться веб-инсталлятором OTRS: <http://localhost/otrs/installer.pl>.

Когда запустится веб-инсталлятор, выполните, пожалуйста, следующие шаги для установки системы:

1. Проверьте информацию о OTRS-офисах и нажмите кнопку Далее (см. ниже Рис 3.1).

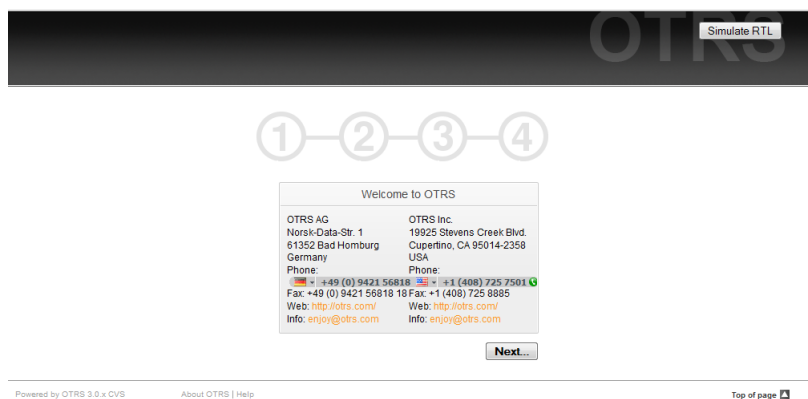


Рисунок 3.1. Экран приветствия.

2. Прочитайте соглашения лицензии GNU Affero General Public License (см. ниже Рисунок 3.2) и примите их, нажав на соответствующую кнопку внизу страницы.

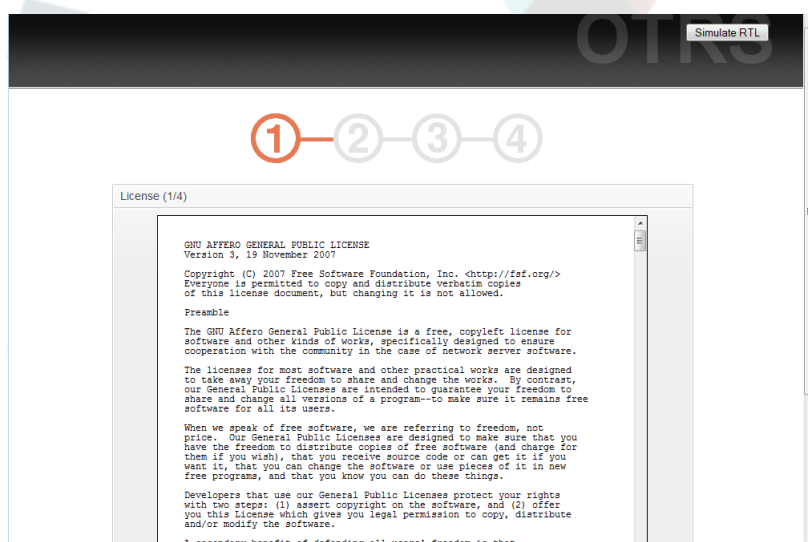


Рисунок 3.2. GNU Affero General Public License.

3. Введите имя пользователя и пароль администратора, DNS-имя компьютера на котором находится OTRS и тип используемой СУБД. После этого, проверьте настройки (см. ниже Рисунок 3.3).

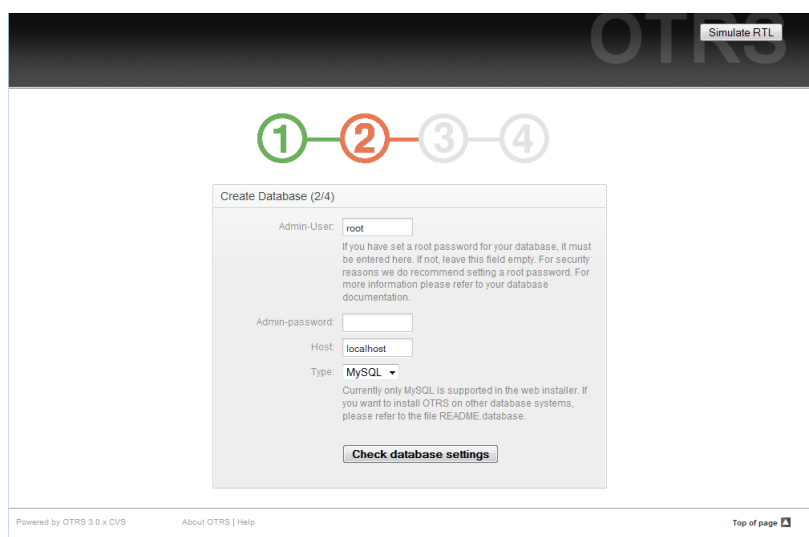


Рисунок 3.3. Первоначальная настройка базы данных.

Если проверка прошла успешно, вы будете уведомлены. Чтобы продолжить, нажмите кнопку ОК (см. ниже Рисунок 3.4).

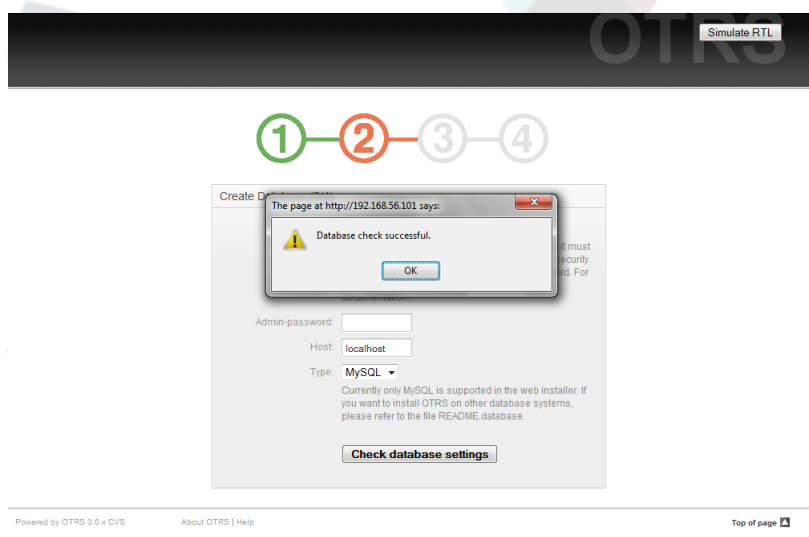


Рисунок 3.4. Уведомление об успешной проверке.

4. Создайте нового пользователя базы данных, выберите имя базы данных и нажмите кнопку 'Далее' (см. ниже Рисунок 3.5).

Предупреждение

Использовать пароли по умолчанию, - не очень хорошая идея. Измените пожалуйста пароль по умолчанию для базы данных OTRS!

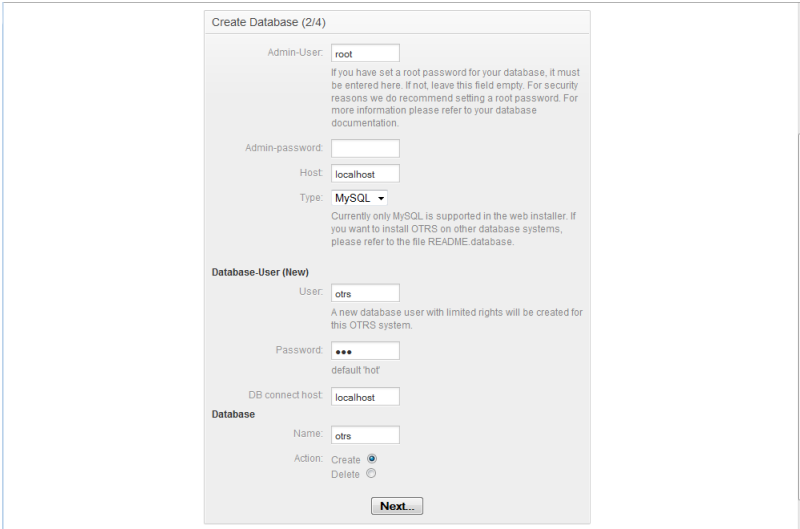


Рисунок 3.5. Настройки базы данных.

Если база данных и пользователь базы данных были успешно созданы, вы получите уведомление, как это показано на Рисунке 3.6. Нажмите кнопку 'Далее' для перехода к следующему этапу установки.

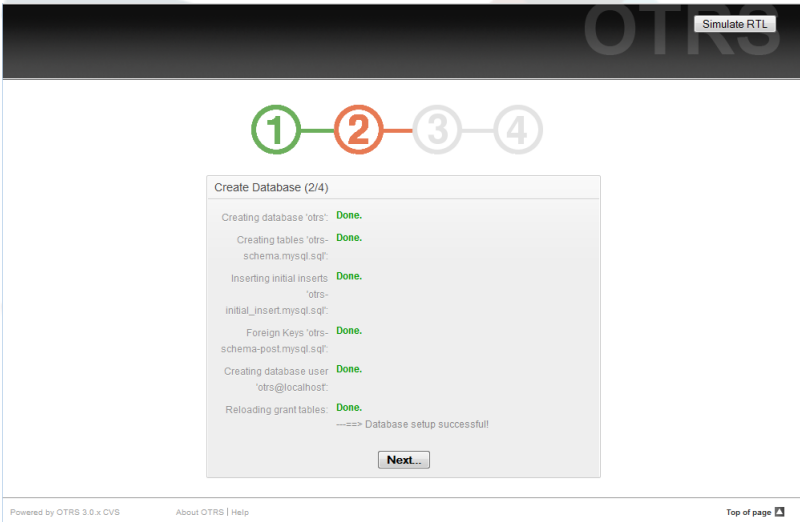


Рисунок 3.6. Уведомление о успешной установке базы данных.

5. Укажите все необходимые настройки системы и нажмите кнопку 'Дальше' (см. ниже Рисунок 3.7).

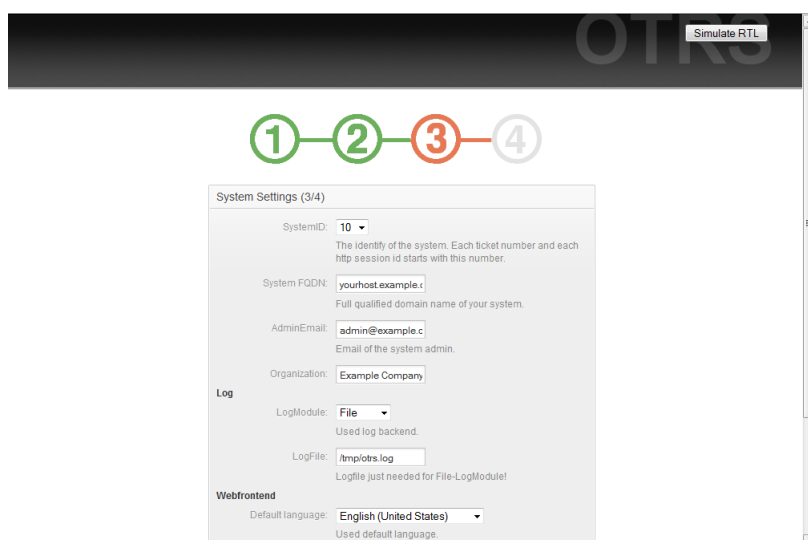


Рисунок 3.7. Настройки системы.

6. Если хотите, можно указать необходимые данные для настройки входящей и исходящей почты, можете пропустить этот шаг, нажав кнопку в нижней части экрана (см. Рисунок 3.8 ниже).

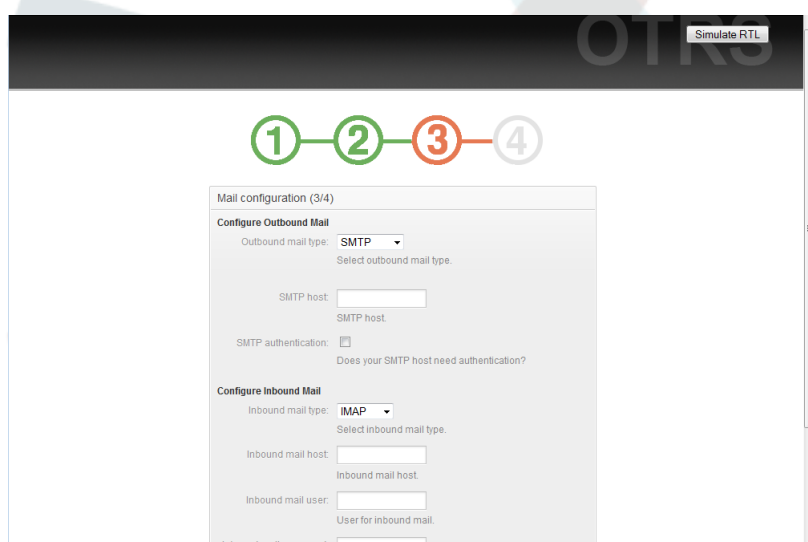


Рисунок 3.8. Настройка электронной почты.

7. Чтобы новые конфигурационные параметры вступили в силу, перезапустите OTRS, как это показано в Сценарии 3.13.

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

Starting OTRS (completely)
Starting Apache ... done.
Starting MySQL ... done.
Starting OTRS
Checking Apache ... done.
```

```

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

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

done
done

linux:~ #

```

Сценарий 3.13. Перезапуск службы OTRS.

Поздравляем! Установка OTRS завершена и можно начинать работу с системой (см. ниже Рисунок 3.9). Для входа в веб-интерфейс OTRS, откройте веб-браузер и наберите в адресной строке <http://localhost/otrs/index.pl>. Чтобы войти в систему OTRS с правами администратора, используйте логин 'root@localhost' и пароль 'root'. Затем вы можете настроить систему в соответствии с вашими требованиями.

Предупреждение

Постарайтесь как можно быстрее изменить пароль для аккаунта 'root@localhost'.

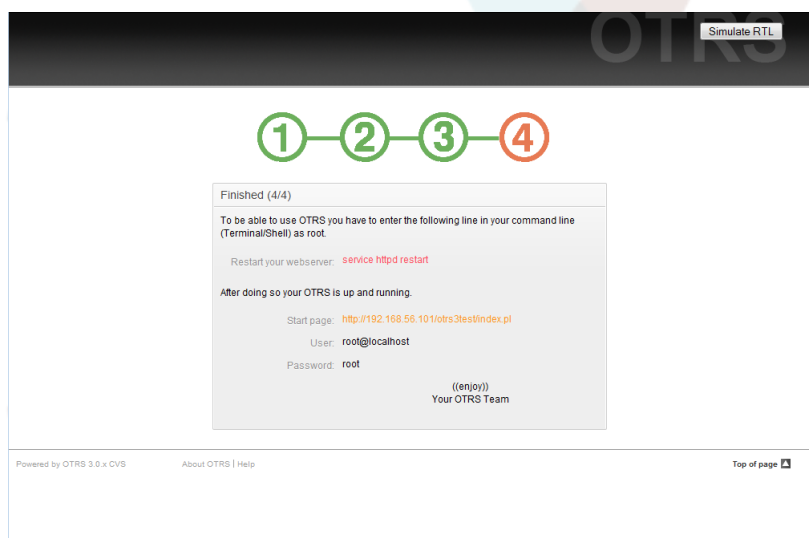


Рисунок 3.9. Заключительные шаги для установки OTRS.

2.4.2. Установка базы данных OTRS вручную.

Если вы не можете воспользоваться веб-инсталлятором для установки базы данных OTRS, то ее нужно установить вручную. Сценарий с SQL-инструкциями для создания и настройки базы данных находится в директории `scripts/database` домашнего каталога пользователя 'otrs' (см. ниже Сценарий 3.14).

```

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

```

Сценарий 3.14. Файлы, необходимые для создания и настройки базы данных.

При установке базы данных, для различных СУБД существует свой, определенный порядок обработки .sql-файлов.

Создание базы данных OTRS вручную, шаг за шагом

1. Создание базы данных: Используя интерфейс базы данных или свой любимый менеджер баз даных, создайте базу данных, которую планируете использовать для OTRS.
2. Создание таблиц: Используя файлы `otrs-schema.DatabaseType.sql` (например `otrs-schema.oracle.sql`, `otrs-schema.postgresql.sql`) можно создать таблицы в базе данных для OTRS.
3. Установка исходных данных системы: Чтобы OTRS работал должным образом, необходимо установить некоторые исходные системные данные (например различные состояния заявок, типы заявок и уведомлений). В зависимости от типа выбранной вами базы данных используйте один из следующих файлов `otrs-initial_insert.mysql.sql`, `otrs-initial_insert.db2.sql`, `otrs-initial_insert.oracle.sql`, `otrs-initial_insert.postgresql.sql` или `otrs-initial_insert.mssql.sql`.
4. Создание связей между таблицами: Последний шаг - создание связей между различными таблицами базы данных OTRS. Для этого используйте файл `otrs-schema-post.DatabaseType.sql` (например `otrs-schema-oracle.post.sql`, `otrs-schema-post.postgresql.sql`).

После завершения установки базы данных необходимо проверить и установить соответствующие права доступа для базы данных OTRS. Сделать это необходимо так, чтобы только один пользователь имел соответствующие права доступа. Настройка прав доступа отличается в зависимости от выбранного вами сервера базы данных и должна производиться с помощью графического интерфейса базы данных или с помощью программы клиента.

Если база данных и права доступа настроены правильно, то на следующем этапе ее нужно подключить к OTRS. Откройте файл `Kernel/Config.pm`, находящийся в домашнем каталоге пользователя 'otrs' и измените параметры в соответствии с вашими требованиями так, как это показано в Сценарии 3.15.

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

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

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

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

Сценарий 3.15. "Подгоняемые" параметры

2.5. Настрой планировщика задач (cron jobs) для OTRS

Для правильной работы системы OTRS необходим планировщик задач (cron jobs). Планировщик задач (cron jobs) должен запускаться с теми же правами, что и моду-

ли OTRS. Именно по этому cron jobs должен быть внесен в crontab-файл пользователя 'otrs'.

Все сценарии с cron jobs находятся в директории var/cron домашнего каталога пользователя 'otrs' (см. ниже Сценарий 3.16).

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

Сценарий 3.16. Файлы, необходимые для создания заданий планировщика задач (cron jobs).

Эти сценарии имеют расширение '.dist'. Их нужно скопировать в соответствующие файлы без расширения. Если вы работаете в оболочке bash, то можете воспользоваться командой из Сценария 3.17.

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

Сценарий 3.17. Копирование и переименование всех файлов, необходимых для создания заданий планировщика задач (cron jobs).

В Таблице 3-2 приводятся различные задания cron jobs.

Таблица 3.2. Описание некоторых сценариев планировщика задач cron job.

Сценарий	Назначение
aaa_base	Определяет основные настройки для crontab пользователя 'otrs'.
cache	Удаляет из диска устаревшие ("просроченные") кэш-записи. Очищает кэш-пугрузчик для CSS и JavaScript файлов.
fetchmail	Этот сценарий может быть использован в том случае, если новые емейлы будут поступать в систему обработки заявок через fetchmail.
generic_agent	Выполняет задания из GenericAgent, которые не сохраняются в базе данных, а в собственных конфиг-файлах.
generic_agent-database	Выполняет задания из GenericAgent, которые хранятся в базе данных.
pending_jobs	Проверяет систему на наличие заявок, ожидающих решения, закрывает их или отправляет напоминание, если это необходимо.

Сценарий	Назначение
postmaster	Проверяет очередь сообщений системы обработки заявок, и доставляет те сообщения, которые находятся в этой очереди.
postmaster_mailbox	Получает почту с POP3-счетов, которые были указаны в админке, в разделе "Учетные записи PostMaster".
rebuild_ticket_index	Восстанавливает индекс заявки, что значительно повышает скорость просмотра заявок в разделе QueueView.
session	Удаляет старые и больше не используемые ID-сессий (session IDs).
unlock	Открывает заявки, которые были ранее заблокированы в системе.

Чтобы настроить все задания cron jobs используйте скрипт bin/Cron.sh, который находится в домашнем каталоге пользователя 'otrs'. При запуске, скрипту нужно передать один из трех параметров, указывающий на выполняемое действие: создание, удаление, переустановка заданий. Допустимы следующие параметры:

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

Поскольку задания планировщика cron jobs должны быть установлены в crontab-файле пользователя 'otrs', то нужно залогиниться как пользователь 'otrs'. Если вы вошли в систему как суперпользователь (с правами администратора) и хотите изменить пользователя - используйте команду **su otrs**. Для установки заданий cron jobs выполните команды приведенные ниже, в Сценарии 3.18.

Предупреждение

Обратите внимание, что при использовании файла Cron.sh другие задания, установленные в crontab-файле для пользователя 'otrs' будут перезаписаны или удалены. Внесите все необходимые изменения в файл Cron.sh, чтобы сохранить другие crontab-задания.

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

Сценарий 3.18. Установка cron jobs.

Команда **crontab -l -u otrs**, которую можно запускать с правами администратора, отображает содержание crontab-файла пользователя 'otrs', так что можно легко проверить правильность расположения всех записей (см. ниже Сценарий 3.19).

```
linux:/opt/otrs/bin# crontab -l -u otrs
# --
# cron/aaa_base - base crontab package
# Copyright (C) 2001-2014 OTRS AG, http://otrs.com/
# --
# This software comes with ABSOLUTELY NO WARRANTY.
# --
```

```

# Who gets the cron emails?
MAILTO="root@localhost"

# --
# cron/cache - delete expired cache
# Copyright (C) 2001-2014 OTRS AG, http://otrs.com/
# This software comes with ABSOLUTELY NO WARRANTY.
# --
# delete expired cache weekly (Sunday mornings)
20 0 * * 0 $HOME/bin/otrs.CacheDelete.pl --expired >> /dev/null
30 0 * * * 0 $HOME/bin/otrs.LoaderCache.pl -o delete >> /dev/null

# --
# cron/fetchmail - fetchmail cron of the OTRS
# Copyright (C) 2001-2014 OTRS AG, http://otrs.com/
# --
# This software comes with ABSOLUTELY NO WARRANTY.
# --
# fetch every 5 minutes emails via fetchmail
#*/5 * * * * /usr/bin/fetchmail -a >> /dev/null

# --
# cron/generic_agent - otrs.GenericAgent.pl cron of the OTRS
# Copyright (C) 2001-2014 OTRS AG, http://otrs.com/
# --
# --
# This software comes with ABSOLUTELY NO WARRANTY.
# --
# start generic agent every 20 minutes
*/20 * * * * $HOME/bin/GenericAgent.pl >> /dev/null
# example to execute GenericAgent.pl on 23:00 with
# Kernel::Config::GenericAgentMove job file
#0 23 * * * $HOME/bin/otrs.GenericAgent.pl -c "Kernel::Config::GenericAgentMove" >> /dev/
null
# --
# cron/generic_agent - GenericAgent.pl cron of the OTRS
# Copyright (C) 2001-2014 OTRS AG, http://otrs.com/
# --
# This software comes with ABSOLUTELY NO WARRANTY.
# --
# start generic agent every 10 minutes
*/10 * * * * $HOME/bin/otrs.GenericAgent.pl -c db >> /dev/null
# --
# cron/pending_jobs - pending_jobs cron of the OTRS
# Copyright (C) 2001-2014 OTRS AG, http://otrs.com/
# --
# This software comes with ABSOLUTELY NO WARRANTY.
# --
# check every 120 min the pending jobs
45 */2 * * * $HOME/bin/otrs.PendingJobs.pl >> /dev/null
# --
# cron/postmaster - postmaster cron of the OTRS
# Copyright (C) 2001-2014 OTRS AG, http://otrs.com/
# --
# This software comes with ABSOLUTELY NO WARRANTY.
# --
# check daily the spool directory of OTRS
#10 0 * * * * test -e /etc/init.d/otrs & /etc/init.d/otrs cleanup >> /dev/null; test -e /
etc/rc.d/init.d/otrs && /etc/rc.d/init.d/otrs cleanup >> /dev/null
10 0 * * * $HOME/bin/otrs.CleanUp.pl >> /dev/null
# --
# cron/postmaster_mailbox - postmaster_mailbox cron of the OTRS
# Copyright (C) 2001-2014 OTRS AG, http://otrs.com/
# --
# This software comes with ABSOLUTELY NO WARRANTY.
# --
# fetch emails every 10 minutes
*/10 * * * * $HOME/bin/otrs.PostMasterMailbox.pl >> /dev/null
# --
# cron/rebuild_ticket_index - rebuild ticket index for OTRS
# Copyright (C) 2001-2014 OTRS AG, http://otrs.com/
# --

```

```
# This software comes with ABSOLUTELY NO WARRANTY.
# --
# just every day
01 01 * * * $HOME/bin/otrs.RebuildTicketIndex.pl >> /dev/null

# --
# cron/session - delete old session ids of the OTRS
# Copyright (C) 2001-2014 OTRS AG, http://otrs.com/
# --
# This software comes with ABSOLUTELY NO WARRANTY.
# --
# delete every 120 minutes old/idle session ids
55 */2 * * * $HOME/bin/otrs.DeleteSessionIDs.pl --expired >> /dev/null

# --
# cron/unlock - unlock old locked ticket of the OTRS
# Copyright (C) 2001-2014 OTRS AG, http://otrs.com/
# --
# This software comes with ABSOLUTELY NO WARRANTY.
# --
# unlock every hour old locked tickets
35 * * * * $HOME/bin/otrs.UnlockTickets.pl --timeout >> /dev/null

linux:/opt/otrs/bin#
```

Сценарий 3.19. Файл Crontab.

3. Обновление OTRS-фреймворка

Эти инструкции предназначены для тех, кто обновляет OTRS 2.4 до версии 3.0, их можно применять при обновлении системы из RPM так и в случае использования исходных кодов (тарболов).

Если вы используете более старую версию OTRS, то сначала выполните обновление до версии 2.4 (1.1->1.2->1.3->2.0->2.1->2.2->2.3->2.4->3.0 ...).

Если вы хотите сделать "patch level upgrade", который является обновлением OTRS, например, с версии 3.0.3 до 3.0.4, то можете пропустить шаги 8, 9, 10, and 13 - 16.

1. Остановите все соответствующие службы.

в т.ч. (зависящие от использующихся услуг):

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

2. Сделайте резервные копии всех данных из \$OTRS_HOME (по умолчанию OTRS_HOME=/opt/otrs):

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

3. Резервное копирование базы данных.

4. Если есть возможность, сначала попробуйте произвести установку на отдельном тестовом компьютере.

5. Установка нового релиза (из tar-архива или с помощью RPM-пакетов).

- С помощью тарбола (tarball):

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

Восстановите старые конфигурационные файлы.

- Kernel/Config.pm
- Kernel/Config/GenericAgent.pm
- Kernel/Config/Files/ZZZAuto.pm
- С помощью RPM-пакетов:

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

В этом случае обновление из RPM автоматически восстанавливает старые конфигурационные файлы.

6. Собственные темы

Примечание: Темы OTRS 2.4 и OTRS 3.0 являются НЕ совместимыми, так что не используйте старые темы. Темы расположены в каталоге \$OTRS_HOME/Kernel/Output/HTML/*/*.dtl (default: OTRS_HOME=/opt/otrs).

7. Установка прав доступа к файлам.

В случае использования тарбола (tarball), выполните

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

с правами, необходимыми для установки системы.

8. Примените изменения к базе данных (часть 1/2):

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

9. Запустите сценарий перемещения (как пользователь 'otrs', а НЕ root):

Сценарий перемещения (миграции) нужно запускать для перемещения некоторых данных из старой базы данных в новую. Пожалуйста, запустите:

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

10. Примените изменения к базе данных (часть 2/2):

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

```
shell> cat scripts/DBUpdate-to-3.0-post.postgresql.sql | psql otrs
```

11Обновите конфигурацию системы и удалите все данные из кэша. Пожалуйста, введите:

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

12Перезапустите сервисы.

в т.ч. (зависящие от использующихся услуг):

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

13Check installed packages

In the package manager, check if all packages are still marked as correctly installed or if any require reinstallation or even a package upgrade.

14Проверьте возможные проблемы с кодировкой:

В OTRS 3.0, кодировка по умолчанию была изменена с "iso-8859-1" на "utf-8".

Это касается вас только в том случае, если вы не указали кодировку в файле Kernel/Config.pm (все установки, которые были произведены с помощью веб-инсталлятора имеют пользовательские настройки) или, если вы не изменили кодировку по умолчанию в AdminSysConfig.

Если у вас возникли проблемы с новой кодировкой, добавьте эту строку в файл Kernel/Config.pm:

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

В общем, "UTF-8" это только рекомендованный набор символов для работы OTRS, и переключение на "ISO-8859-1" будет работать также хорошо.

Примечание: Мы настоятельно рекомендуем обновить все установленные на сегодня системы OTRS, в которых нету поддержки UTF-8 до версии 3.0. Все другие кодировки считаются устаревшими.

OTRS 3.1 будет использовать исключительно UTF-8 в качестве внутренней кодировки.

15Check for Custom Frontend Module Registrations

Начиная с OTRS 3.0, модули приложений могут иметь свои собственные CSS-стили и/или JavaScript-сценарии. Это является частью так называемого интерфейсного модуля регистрации новых модулей в SysConfig. Такой подход может вызвать проблемы при обновлении, так как, по умолчанию, конфигурационные настройки интерфейсного модуля, которые были изменены локально не будут получать обновлений.

Чтобы убедиться что ничего не пострадало, пожалуйста, проверьте файл Kernel/Config/Files/ZZZAuto.pm. Особое внимание обратите на такие записи, как например:

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

Эти настройки должны быть сброшены в значения по умолчанию в Admin -> SysConfig (в данном случае: 'Frontend::Module###AgentStats') с помощью небольшой кнопки "Сбросить", которая находится рядом с флажком "Активизировать". Таким образом, настройки будут сброшены в соответствии с новыми, специфическими настройками модуля и больше не будут появляться в Kernel/Config/Files/ZZZAuto.pm. Если необходимо, в будущем, вы сможете настроить эти параметры заново.

Такая же процедура должна быть выполнена для настройки "Frontend::ToolBarModule###1-Ticket::TicketSearchFulltext", поскольку он также использует CSS-стили, конкретного модуля. Вы можете смело пропустить этот шаг, если в вашей системе эти настройки не активированы.

16 Check for customized PreferencesGroups entries

With OTRS 3.0, there were a few corrections in PreferencesGroups configuration entries. Notably, the keys 'Activ' and 'Colum' were changed to 'Active' and 'Column', respectively. You only need to take action if you have customized such settings on your system, otherwise they will be updated automatically.

To check if you are affected, please look at the file Kernel/Config/Files/ZZZAuto.pm and look for entries like:

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

This needs to be changed as follows:

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

17 Переименование пользовательских полей в базе данных

Поле 'Приветствие', встроенное в клиентскую базу данных было переименовано в более подходящее 'Заголовок'. Если для клиентов используется встроенная база данных, и вы изменили конфигурацию, например, добавили новые поля в таблицу клиентов или включили поддержку для Компаний Клиентов, необходимо изменить правила преобразования (mapping) в Kernel/Config.pm:

Измените эту строку с:

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

на:

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

Пожалуйста, обратите внимание на то, что это также может повлиять на любые приветствия или шаблоны, в которых используется строка <OTRS_*_UserSalutation>. Если вы использовали эту строку И используете встроенную таблицу клиентов, пожалуйста, замените ее на <OTRS_CURRENT_UserTitle>.

18 Check Your Cronjobs

With OTRS 3.0, some commandline scripts were renamed, such as otrs.PostMaster.pl. Please check that your cronjobs still use the correct filenames. With RPM upgrades, files such as /etc/sysconfig/otrs sometimes are not correctly overwritten, thus keeping the old cron settings, which may lead to errors.

19 Дополнительно: Помечайте Заявки как Прочитанные

В OTRS 3.0 появилась новая возможность: Новые заявки и новые статьи, которые Агент еще не читал, выделены как 'непрочитанные'. Все заявки, которые были созданы перед обновлением OTRS до версии 3.0 будут помечены как 'непрочитанные'. Если вам не нравится такой подход, воспользуйтесь специальным скриптом, чтобы пометить все заявки и статьи как прочитанные для всех агентов, которые имеют права на чтение этих заявок. Обратите внимание, что для работы этого сценария может потребоваться некоторое время!

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

20 Молодцы!

4. Обновление с помощью Windows Installer

В настоящее время нету механизма автоматического обновления копии OTRS, которая была установлена с использованием инсталлятора Windows (Windows Installer). В основном, процесс обновления состоит из таких шагов: архивирование базы данных и всей файловой системы, деинсталляция OTRS, установка новой версии, восстановление базы данных и запуск процедуры обновления (если она необходима).

Обновление подробно описано по ссылке [FAQ# 4200351](#), также по ссылке [YouTube video](#) можно найти достаточно информативное видео.

Глава 4. Первые шаги

В этой главе приводится общий обзор OTRS и структура веб-интерфейса. Дается объяснение таким терминам как: агенты, клиенты и администраторы. В этом разделе вы войдете в систему с правами OTRS-администратора и более внимательно ознакомитесь с настройками пользователей, доступными для каждого из типов аккаунта.

1. Веб-интерфейс для агентов

Агентский веб-интерфейс позволяет агентам отвечать на вопросы клиентов, создавать новые заявки для клиентов и агентов, создавать заявки на основе телефонных звонков клиентов, писать и редактировать записи FAQ-модуля, редактировать данные клиентов и так далее.

Предположим, что OTRS доступен по ссылке <http://www.example.com>, таким образом, агенты и OTRS-администраторы могут войти в OTRS набрав в строке браузера следующий URL-адрес: <http://www.example.com/otrs/index.pl> (см. ниже Рисунок 4.1).

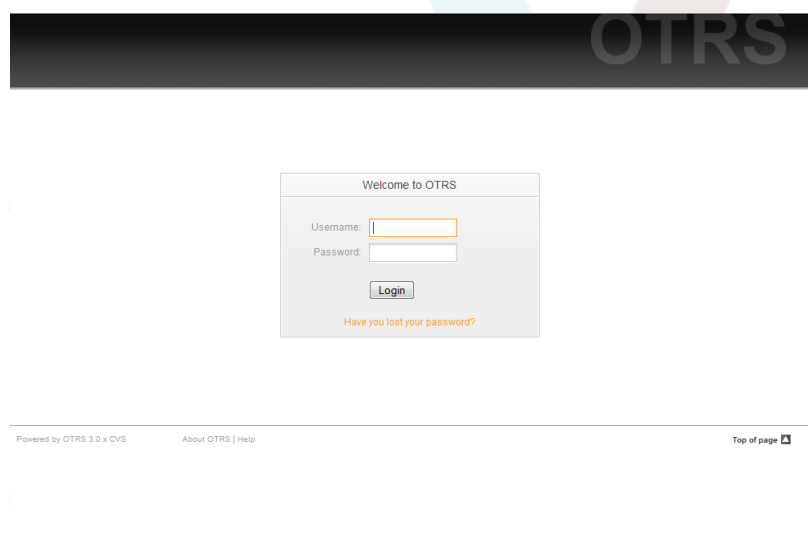


Рисунок 4.1. Агентский интерфейс, экран входа.

2. Пользовательский веб-интерфейс

В OTRS клиенты имеют отдельный веб-интерфейс, с помощью этого веб-интерфейса они могут создавать новые учетные записи, просматривать собственные заявки, создавать и редактировать заявки, изменять настройки своей учетной записи и т.д.

Используя выше приведенный пример, страница входа для клиентов будет доступна по ссылке <http://www.example.com/otrs/customer.pl> (см. ниже Рисунок 4.2).

Company Support

Login

[Forgot password?](#)

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

Powered by OTRS 3.0.x CVS

Рисунок 4.2. Пользовательский веб-интерфейс, страница входа.

3. Общедоступный веб-интерфейс

В дополнение к веб-интерфейсу для агентов и пользователей, OTRS имеет открытый веб-интерфейс (см. ниже Рисунок 4.3), доступ к которому возможен посредством FAQ-модуля (который устанавливается отдельно). Он предоставляет открытый доступ к FAQ-системе и позволяет пользователям без авторизации искать информацию.

В нашем примере общий веб-интерфейс будет доступен перейдя по ссылке: <http://www.example.com/otrs/faq.pl> , <http://www.example.com/otrs/public.pl>

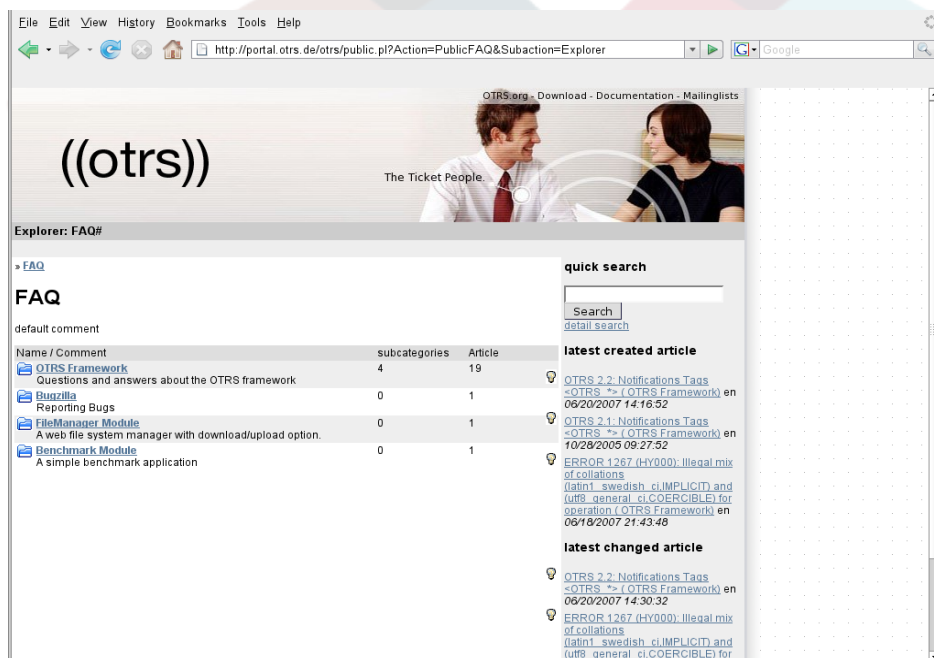


Рисунок 4.3. Общий веб-интерфейс.

4. Первое применение

Перейдите к странице входа, как это описано в разделе Агентский веб-интерфейс . Введите имя пользователя и пароль. Ввиду того что после новой установки в си-

стеме нету ни одного зарегистрированного пользователя, войдите с правами OTRS-администратора, используя для этого имя пользователя 'root@localhost' и пароль 'root'.

Предупреждение

Данные доступа этого аккаунта действительны для каждой копии новоустановленной системы OTRS. Именно по этой причине пароль OTRS-администратора необходимо изменить как можно быстрее. Это можно сделать после входа в систему с правами администратора перейдя по ссылке preferences.

Если не хотите входить в систему с правами OTRS-администратора, просто введите имя и пароль своего обычного агентского аккаунта.

В случае потери пароля всегда можно отправить запрос в систему для его восстановления. Для этого просто нажмите на ссылку, которая находится под кнопкой Вход, введите адрес своей электронной почты, который вы указали в настройках своего OTRS-аккаунта и нажмите кнопку Отправить (см. ниже Рисунок 4.4).

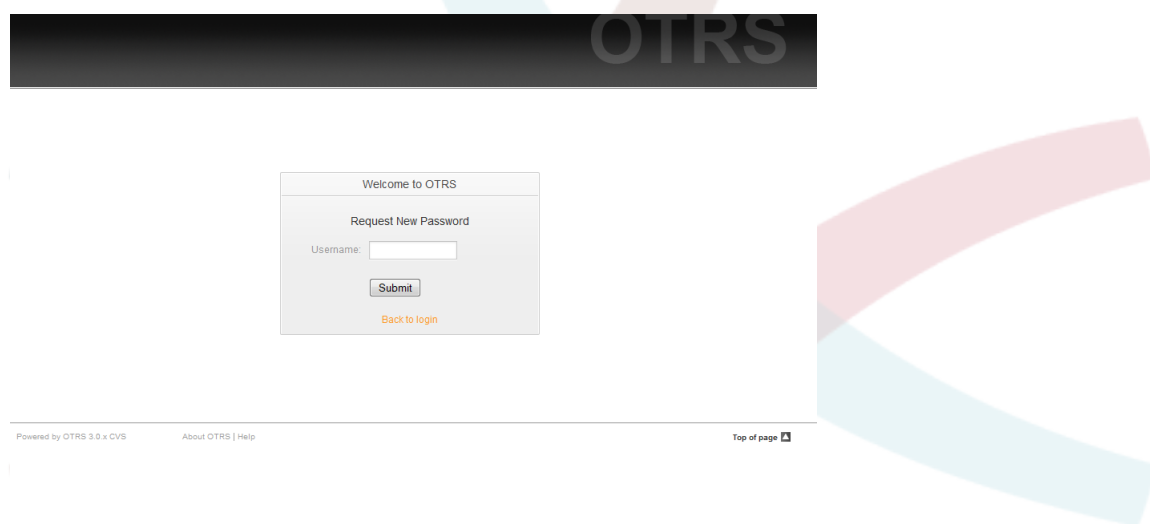


Рисунок 4.4. Запрос на восстановление пароля.

5. Веб-интерфейс - обзор

После входа в систему открывается страница Панели Управления (см. ниже Рисунок 4.5). Панель управления полностью настраиваемая. В ней отображаются ваши заблокированные заявки, она предоставляет возможность просматривать: очереди, статусы и эскалации, сохранять опции для создания новых заявок, создаваемых на основе телефонных звонков и электронных писем. Также она предоставляет краткую сводку по новым, ожидающим, эскалированным и открытым заявкам.

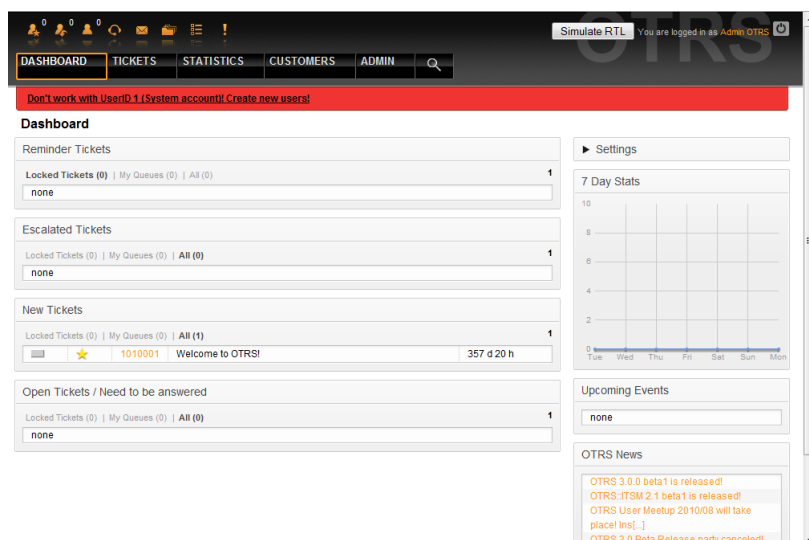


Рисунок 4.5. Панель управления веб-интерфейса агентов

Для большей ясности, общий веб-интерфейс разделен на несколько частей (блоков). В верхней части окна отображается строка с общей информацией: имя пользователя, кнопка выхода, иконки, отображающие количество заблокированных заявок (позволяют прямой доступ к ним), ссылки для создания новой заявки на основе телефонного звонка или сообщения электронной почты. Также есть иконки для перехода к очереди, просмотра информации о статусах и эскалациях.

Под иконками находится навигационная строка. Она показывает меню, позволяющее переходить к разным модулям системы и позволяет выполнять некоторые глобальные действия. При нажатии на кнопку Панель Управления вы перейдете на страницу Панели Инструментов, которая по умолчанию отображается после входа в систему. Если нажать ссылку меню Заявки, откроется подменю, предлагающее различные действия, допустимые над заявками: создание новой заявки (на основе телефонного звонка или сообщения электронной почты), поиск конкретных заявок. Кнопка Статистика также является частью меню и позволяет просматривать существующую статистическую информацию, создать новую а также производить импорт существующей статистики. Кнопка Клиенты позволяет перейти на страницу Управления Клиентами. Для администрирования системы нажмите кнопку Администрирование. На этой странице можно создавать аккаунты для других агентов, очереди и т.д. Для поиска заявок используйте кнопку Поиск.

Если установлены дополнительные приложения, такие как, например, Файловый Менеджер или Менеджер Емейл-Рассылки, кнопки для запуска этих приложений будут также отображаться.

Красная полоса, которая находится под панелью навигации предназначена для отображения различных системных сообщений. Если войти в систему с правами OTRS-администратора, будет выведено сообщение о том, что в системе не следует работать с правами администратора.

Под названием раздела, в котором вы находитесь в данный момент, есть несколько подразделов (каждый из них находится в отдельном блоке), которые можно перетаскивать и перемещать в пределах блока или перенести их в другое место.

В левой колонке находится информация о заявках: напоминания, эскалации, новые или открытые. В каждой из категорий можно просматривать все заявки, к которым у вас есть доступ, сколько заявок заблокировано и сколько находится в "Мои Очереди". "Мои Очереди" - очередь, которая определяется в настройках пользовательского аккаунта предпочтения. Она используется в том случае, когда нужно отслеживать заявки с определенными параметрами (характеристиками).

В правой колонке есть кнопка "Настройки". Нажмите на нее, чтобы увидеть различные настройки, как это показано на Рисунке 4.6. Вы можете установить или отменить отдельные опции настройки и сохранить изменения. Этот раздел является фиксированным, так что вы не сможете свободно перемещать его по экрану.

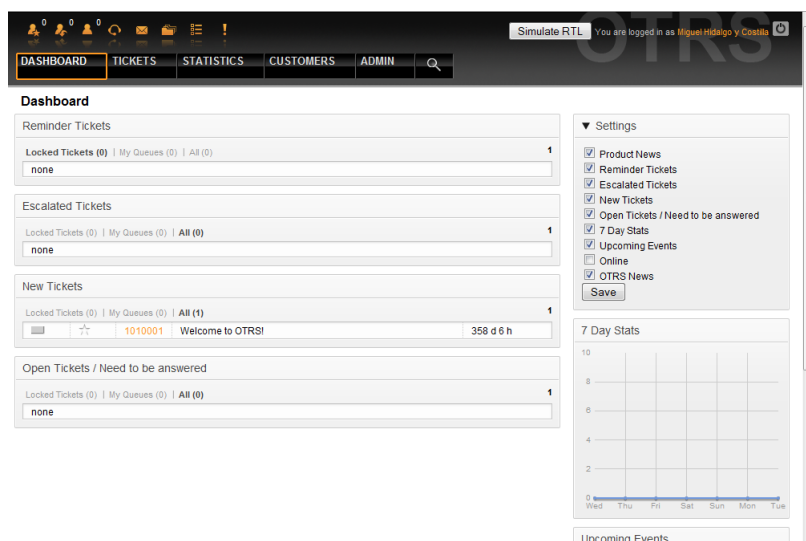


Рисунок 4.6. Настройки "Приборной панели".

Ниже, под настройками, можно увидеть раздел с статистическим графиком по заявкам за последние 7 дней. Ниже располагается секция, в которой отображаются Предстоящие События и новости OTRS.

В нижней части экрана отображается "футер" сайта (см. ниже Рисунок 4.7). Он содержит прямые ссылки на официальный сайт OTRS или ссылку для перехода на начало страницы.



Figure 4.7. Нижний колонтитул.

6. Что такое очередь?

На физическом уровне для почтового ящика создается специальный файл (иногда его еще называют почтовый спул), в который помещаются и хранятся все сообщения. Новые сообщения электронной почты просто добавляются в конец этого файла. Почтовая программа, которая используется для чтения и написания писем (такие программы еще называются пользовательскими почтовыми агентами - MUA (Mail User Agent) читает этот файл и отображает его содержимое.

Очереди OTRS можно сравнить с Inbox-файлом, в котором хранятся входящие сообщения электронной почты, так как в них тоже может храниться множество сообщений. Очереди имеют много функций, схожих с теми, которые присущи Inbox-файлу. Как агенты так и пользователи, все должны помнить о том, в какой очереди содержится заявка. Агенты могут открывать, редактировать заявки, размещенные в очереди, а также, перемещать их из одной очереди в другую. Но зачем перемещать заявки?

Чтобы объяснить это с более практической точки зрения давайте вспомним пример с компанией Максима, которая была описана в разделе пример системы обработки заявок. Максим установил OTRS чтобы избавиться от существующего хаоса в системе поддержки и предоставить возможность своей команде лучше управлять службой поддержки клиентов, покупающих видеомагнитофоны.

На данный момент достаточно одной очереди, чтобы хранить в ней все запросы клиентов. Но через некоторое время Максим решает начать продажи DVD-магнитофонов. Теперь у клиентов есть вопросы касающиеся не только видеомагнитофонов, но и вопросы относительно нового продукта. С течением времени в очередь, ранее созданную Максимом, начинает приходить все больше и больше писем и управляться с ними становится все труднее и труднее.

Однажды Максим принимает решение немного оптимизировать структуру системы поддержки и добавляет две новых очереди. Таким образом в системе используется уже три очереди. Новые заявки, только поступившие в систему хранятся в очереди "raw". Две новые очереди: одна для хранения заявок касающихся видеомагнитофонов и другая - для dvd-магнитофонов.

Максим просит Маргариту просматривать очередь "raw" и сортировать емейлы либо в очередь "видеомагнитофоны" или в "dvd-магнитофоны", в зависимости от того, что запросил клиент. Андрей имеет доступ только к очереди "видеомагнитофоны", а Сергей может отвечать на заявки из очереди "dvd-магнитофоны". Максим имеет возможность редактировать заявки, находящиеся во всех очередях.

OTRS поддерживает управление доступом для пользователей, групп и ролей, таким образом можно очень легко настроить очереди, которые доступны только для некоторых учетных записей. Чтобы все запросы приходили в различные очереди, Максим может использовать правила фильтрации. Иначе, если используются два различных email-адреса, Маргарита будет сортировать и направлять в другие очереди только те заявки, которые не были отсортированы автоматически.

Сортировка входящих сообщений в различные очереди позволяет сохранять систему поддержки в структурированном и аккуратном виде. Поскольку ваши агенты находятся в разных группах и имеют различные права для доступа к очередям, система может быть оптимизирована еще больше. Очереди могут быть использованы для определения структуры всей компании а также для определения рабочего потока процессов. Максим может к примеру создать еще одну очередь и назвать ее "продажи", которая будет содержать подочереды "запросы", "предложения", "заказы", "оплаты" и т.д. Такой подход поможет Максиму структурировать и оптимизировать процесс работы с транзакциями.

Чем лучше структурирована система поддержки, тем меньше времени требуется для различных задач. Это приводит к уменьшению рабочего времени, соответственно и к уменьшению денежных затрат. Очереди могут помочь оптимизировать бизнес-процессы вашей компании.

7. Пользовательские настройки

Пользователи OTRS, такие как: клиенты, агенты и OTRS-администраторы могут настроить свои учетные записи в соответствии с их потребностями. Агенты могут открыть страницу с настройками аккаунта кликнув ссылку с именем пользователя, которая находится в верхнем правом углу веб-интерфейса (см. ниже Рисунок 4.8), а клиенты должны нажать ссылку "Предпочтения" (см. ниже Рисунок 4.9).

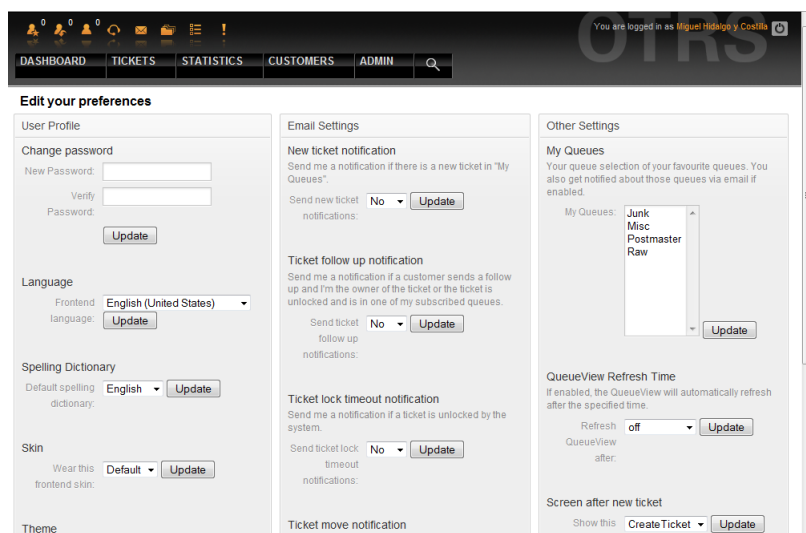


Рисунок 4.8. Пользовательские настройки агентов.

Агент может настраивать три различных категории настроек: профиль пользователя, настройки электронной почты и другие параметры. Возможности по умолчанию:

Профиль пользователя

- Изменение текущего пароля.
- Выбор языка интерфейса.
- Переключение между темами интерфейса.
- Изменение темы веб-интерфейса.
- Активация и настройка функции "время вне офиса".

Настройки электронной почты

- Выберите события, при наступлении которых, система должна отсылать уведомления агентам на их емайлы.

Другие настройки

- В меню "Мои Очереди" выберите те очереди, которые хотите отслеживать более внимательно.
- Установите время обновления страницы для шаблона отображения очередей.
- Выберите страницу, которая должна отображаться после создания заявки.

Company Personal Support Simulate RTL

New Ticket | My Tickets | Company Tickets | Search Preferences Logout

Interface language

Your language: English (United States)

Number of displayed tickets

Max. displayed tickets: 25

Ticket overview

Refresh interval: off

Change password

New Password:

Verify Password:

SIMME Certificate

SIMME Certificate Upload:

Powered by OTRS 3.0.x CVS [About OTRS Help](#)

Рисунок 4.8. Пользовательские предпочтения клиентов.

Клиент может выбрать язык веб-интерфейса системы, изменять время обновления страницы в шаблоне просмотра очередей, выбирать максимальное количество отображаемых заявок. Кроме этого также можно установить новый пароль.

Глава 5. Панель управления OTRS

1. Основы

Администраторы используют страницу администрирования веб-интерфейса OTRS для настройки системы - добавления агентов, клиентов и очередей, заявок и настройки почты, установки дополнительных пакетов, таких как FAQ (ЧАВО) и ITSM и многое другое.

Агенты, входящие в группу *admin* могут получить доступ к админке, нажав на кнопку *Администрирование* на панели навигации (см. ниже Рисунок 5.1). Остальные агенты не будут видеть эту ссылку.

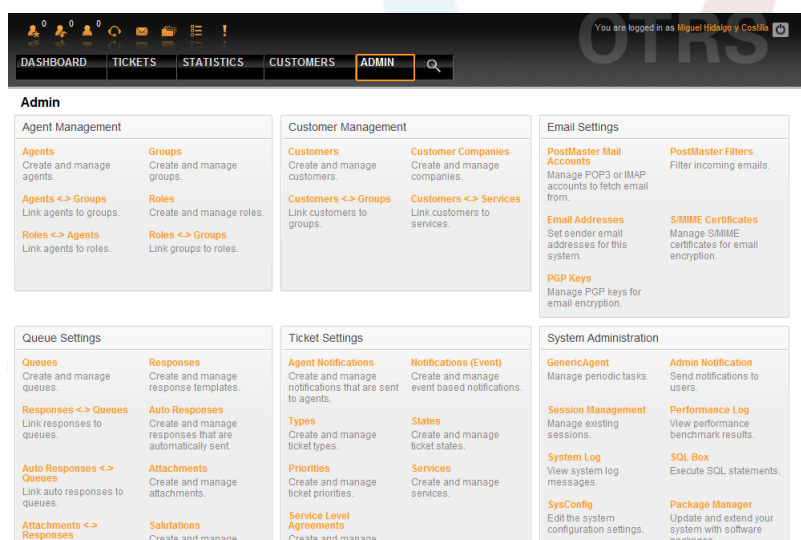


Рисунок 5.1. Страница OTRS-администратора.

2. Агенты, Группы и Роли

2.1. Агенты

Нажав на ссылку *Агенты* вы получите доступ к странице управления пользователями OTRS (см. ниже Рисунок 5.2). Администраторы могут добавлять, изменять или деактивировать аккаунты агентов. Администраторы также могут управлять пользовательскими настройками агентов, например изменять язык их веб-интерфейса, настройки уведомлений.

Примечание

Учетная запись (аккаунт) агента может быть деактивирована, но не удалена. Деактивация осуществляется путем установки параметра Действительный в значение *не действительный* или *не действительный-временно*.

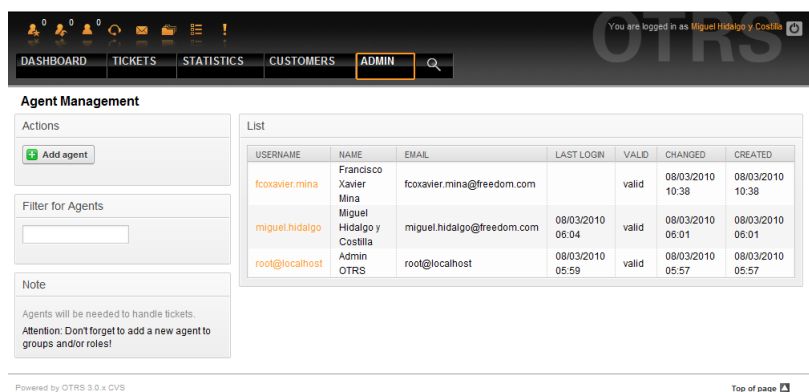


Рисунок 5.2. Управление Агентами.

Чтобы создать агента, нажмите на кнопку "Добавить агента", введите все необходимые данные и нажмите кнопку Отправить, которая находится в нижней части экрана, как это показано на Рисунке 5.3.

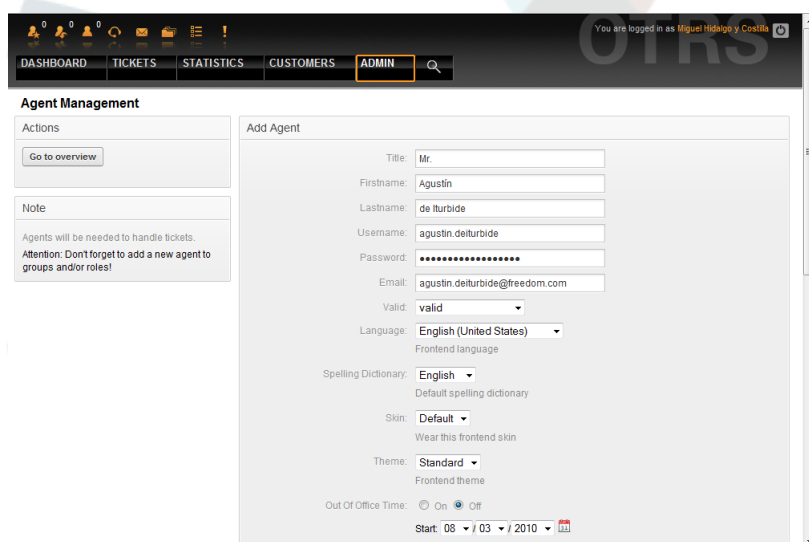


Рисунок 5.3. Добавление нового агента.

После того, как новая учетная запись агента создана, его нужно сделать членом одной или нескольких групп или ролей. За дополнительной информацией о группах и ролях обращайтесь к разделу Группы и Роли данной главы.

2.2. Группы

Каждая учетная запись агента должна принадлежать по крайней мере к одной группе или роли. После установки системы есть три predefined группы, которые приведены в Таблице 5-1.

Таблица 5.1. Предопределенные группы, доступны для новой (только что) установленной системы OTRS

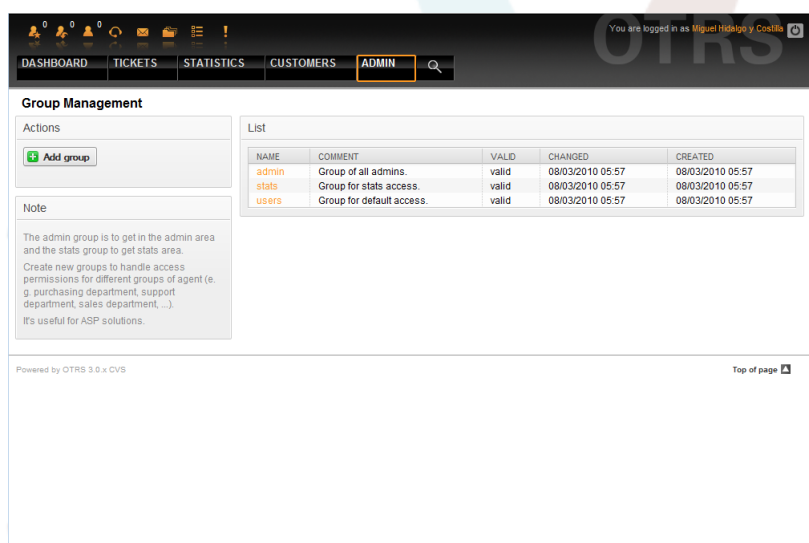
Группа	Описание
admin	Допускается для выполнения административных задач в системе.

Группа	Описание
stats	Компетентные для генерации статистики и доступа к модулю статистики OTRS.
users	Агенты должны входить в эту группу с правами для чтения и записи. Тогда они смогут получить доступ ко всем функциям системы обработки заявок.

Примечание

В новой установке OTRS, группа *users* изначально пуста. Агент 'root@localhost' по умолчанию принадлежит к группам *admin* и *stats*.

Чтобы перейти на страницу управления группами, нажмите в панели администрирования ссылку *Группы* (см. ниже Рисунок 5.4).



The screenshot shows the OTRS Admin interface. At the top, there is a navigation menu with 'ADMIN' highlighted. Below the menu, the 'Group Management' section is visible. It contains an 'Actions' panel with an 'Add group' button and a 'List' table. The 'List' table has the following data:

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

Below the table, there is a 'Note' section with the following text: 'The admin group is to get in the admin area and the stats group to get stats area. Create new groups to handle access permissions for different groups of agent (e. g. purchasing department, support department, sales department, ...). It's useful for ASP solutions.'

Рисунок 5.4. Управление группами.

Примечание

Как в случае с агентами, группа в OTRS может быть только деактивирована, но не удалена. Деактивация осуществляется путем установки флага Действительный в значение *не действительный* или *не действительный-временно*.

Чтобы добавить агента в группу, или изменить принадлежность агентов к группе, используйте ссылку на *Панели Управления Агенты <-> Группы* (см. ниже Рисунок 5.5).

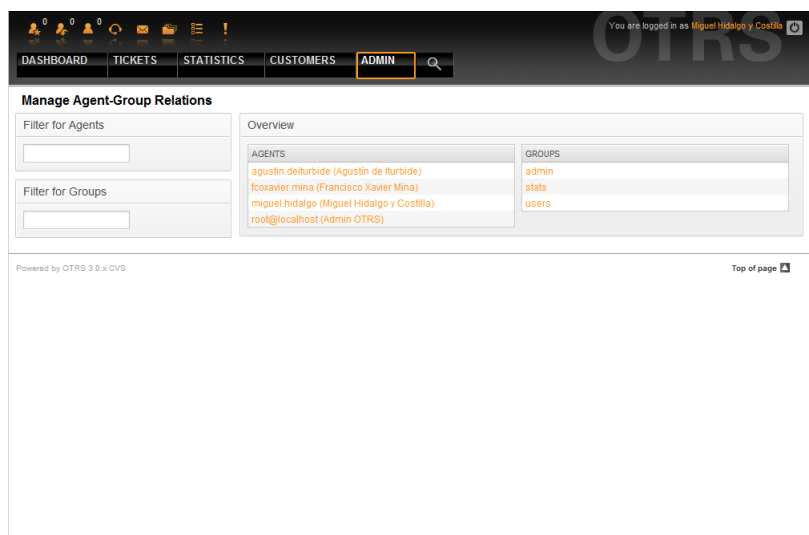


Рисунок 5.5. Управление группами.

Приводится обзор всех групп и агентов. Для поиска той или иной сущности можно использовать фильтры. Если вы хотите изменить группы, в которые входит определенный агент, просто нажмите на его имя (см. ниже Рисунок 5.6). Для изменения агентов, связанных с группой просто нажмите на название нужной группы (см. ниже Рисунок 5.7).

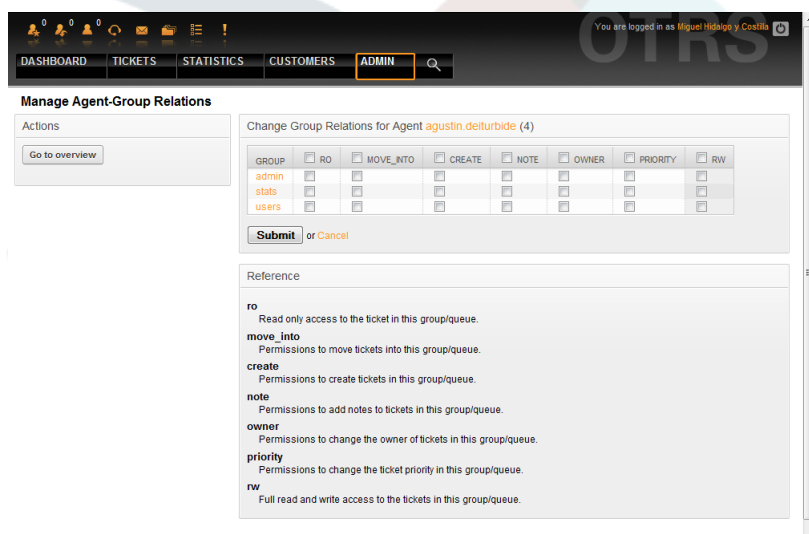


Рисунок 5.6. Изменение группы, к которой принадлежит агент.

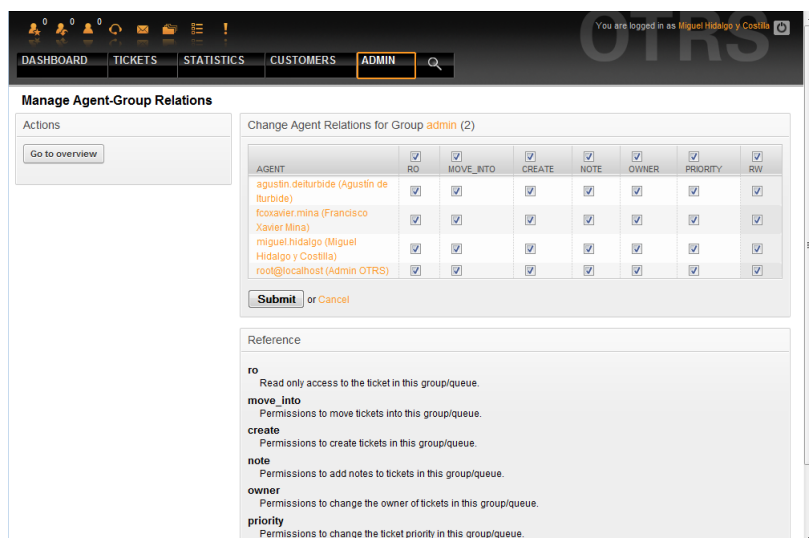


Рисунок 5.7. Изменение агентов, входящих в определенную группу.

Каждая группа имеет набор прав, связанный с ней и, каждый агент, член этой группы может иметь некоторую собственную комбинацию прав. Список разрешений/прав показано в Таблице 5-2.

Таблица 5.2. Права, связанные с OTRS-группами

Права	Описание
ro	Права "только для чтения" заявок, записей и очередей этой группы.
move into	Права для перемещения заявок или записей между очередями или для области, принадлежащей группе.
create	Права для создания заявок или записей в очередях или области группы.
owner	Права для изменения владельца заявок или записей в очередях принадлежащих этой группе.
priority	Права для изменения приоритета заявок или записей в очереди или области, принадлежащей этой группе.
rw	Полный доступ к заявкам или записям в очереди или области, принадлежащей к этой группе.

Примечание

По умолчанию, Список Очередей (QueueView) отображает только заявки в очередях, к которым агент имеет права *rw*, т.е к заявкам, с которыми он должен работать. Если вы хотите изменить это поведение, вы можете установить параметр `Ticket::Frontend::AgentTicketQueue###ViewAllPossibleTickets` в значение *Да*.

2.3. Роли

Роли являются мощным средством для простого и быстрого управления правами доступа множества агентов. Они особенно полезны для больших и сложных систем

поддержки, с большим количеством агентов, групп и очередей. В приведенном ниже примере объясняется как и когда они могут использоваться.

Давайте представим, что у нас есть система, в которой зарегистрировано 100 агентов, 90 из них имеют доступ только к очереди "поддержка", в которой хранятся все запросы о поддержке. Очередь "поддержка" содержит несколько под очередей. Остальные 10 агентов имеют права доступа ко всем очередям, существующим в системе. Эти 10 агентов работают с заявками, просматривают "raw"-очередь и перемещают спам-сообщения в очередь "junk".

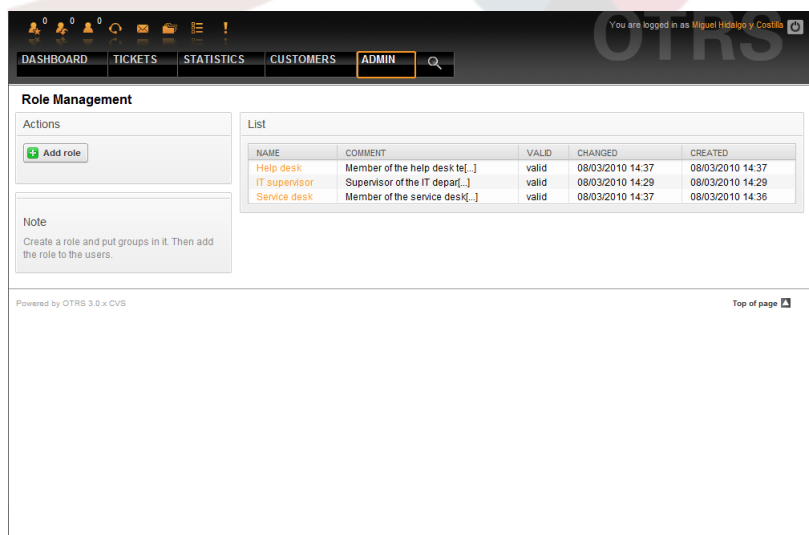
В один день компания открывает новый отдел для продажи товаров. Запрос/принятие заказа, подтверждение, счета и т.д. должны быть обработаны, и некоторые из агентов компании должны делать это используя OTRS. Разным агентам нужно предоставить доступ к очередям, которые планируются создать.

Поскольку изменения вручную прав доступа для разных агентов займет много времени, то для определения различных уровней доступа можно создать роли. Затем, агенты могут быть добавлены к одной или нескольким ролям, таким образом их права будут изменены автоматически. Если будет создана новая учетная запись агента, ее также можно с легкостью добавить к одной или нескольким ролям.

Примечание

Роли действительно полезны для управления большими OTRS--системами. Однако, используя роли, нужно проявлять осторожность. Смешивание Агента входящего в группу с Агентом входящим в Роль может сделать схему контроля сложной для понимания и управления. Если вы решили использовать только роли и отключить опцию Агенты <-> Группы в Панели Администрирования, то это можно сделать изменив параметр `Frontend::Module###AdminUserGroup` в `SysConfig`. Помните, это действие не удалит существующих Агентов из Групп, в которых они находятся!

Для управления ролями перейдите по ссылке *Роли* в Панели Администрирования (см. ниже Рисунок 5.8).



Role Management

Actions

Note

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

List

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

Powered by OTRS 3.0.x CVS Top of page

Рисунок 5.8. Управление Ролями.

Примечание

Как в случае с агентом и группами, однажды созданные роли могут быть деактивированы, но не удалены. Чтобы отключить, установите опцию Действительный в значение *не действительный* или *не действительный-временно*.

Приведен обзор всех ролей в системе. Нажмите на имя роли, чтобы отредактировать ее настройки. По умолчанию, в новой, только что установленной системе OTRS нету predefined ролей. Чтобы создать новую, нажмите кнопку "Добавить роль", введите все необходимые данные и нажмите кнопку Отправить (см. ниже Рисунок 5.9).

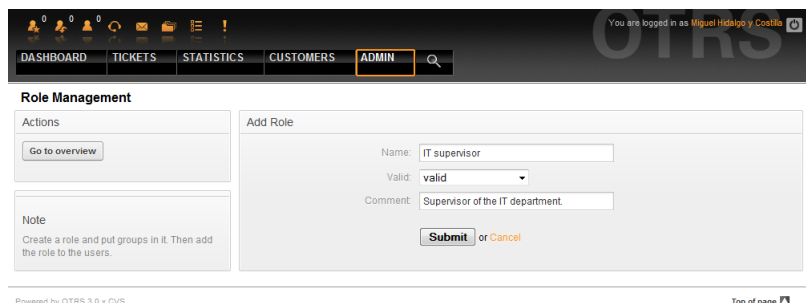


Рисунок 5.9. Добавление новой роли.

Чтобы получить список всех ролей и агентов в системе, перейдите по ссылке Роли <-> Агенты в Панели Администрирования. Также, для поиска конкретного элемента можно использовать фильтры. Если необходимо изменить роли связанные с определенным агентом, просто кликните на имя агента (см. ниже Рисунок 5.10). Чтобы изменить агентов, связанных с ролью, нажмите на роль, которую нужно отредактировать (см. ниже Рисунок 5.11).

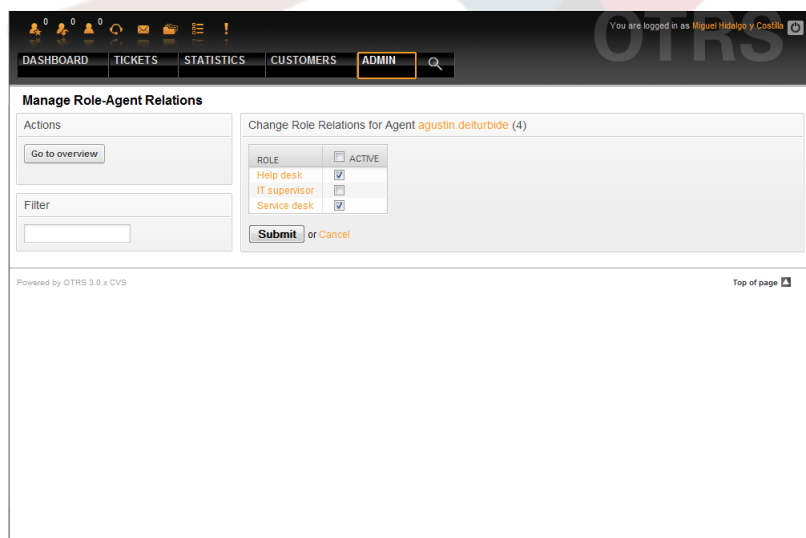


Figure 5.10. Изменение Ролей, связанных с Агентом.

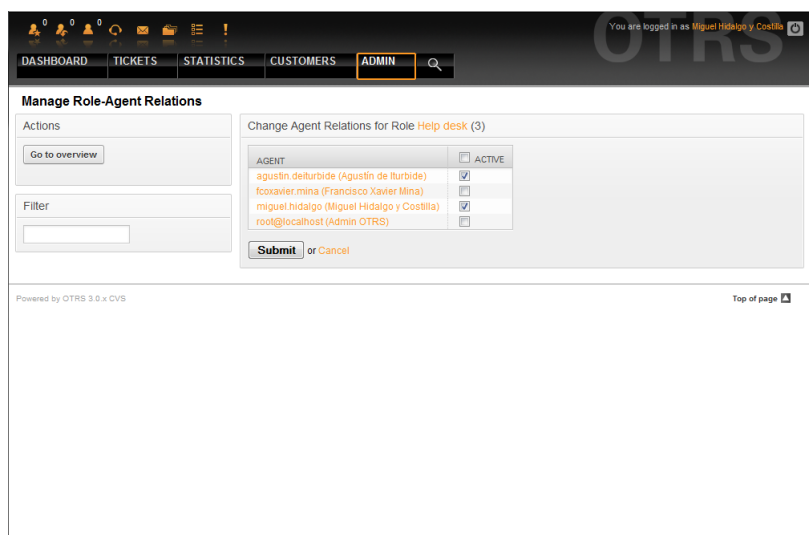


Figure 5.11. Изменение Агентов, связанных с конкретной Ролью.

Чтобы получить список всех ролей и групп системы, перейдите по ссылке Роли <-> Группы на Панели Управления. На экране появится страница, приведенная ниже на Рисунке 5.12. Для поиска конкретного элемента также можно использовать фильтры.

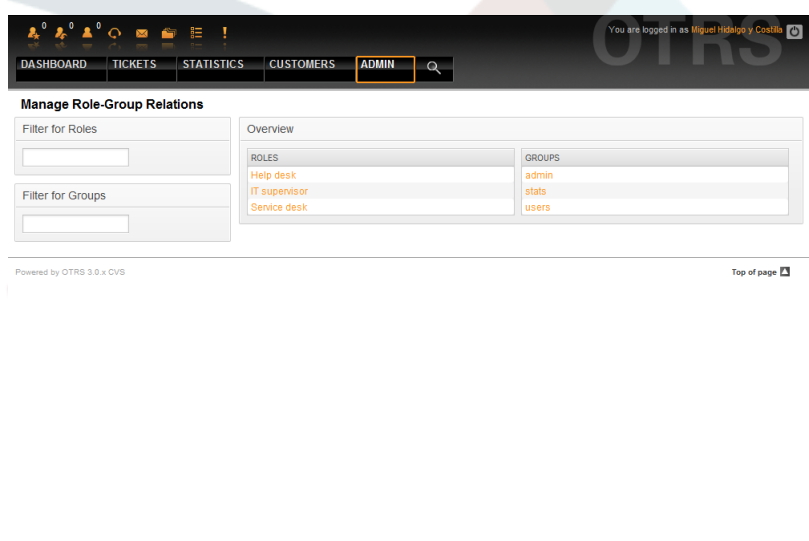
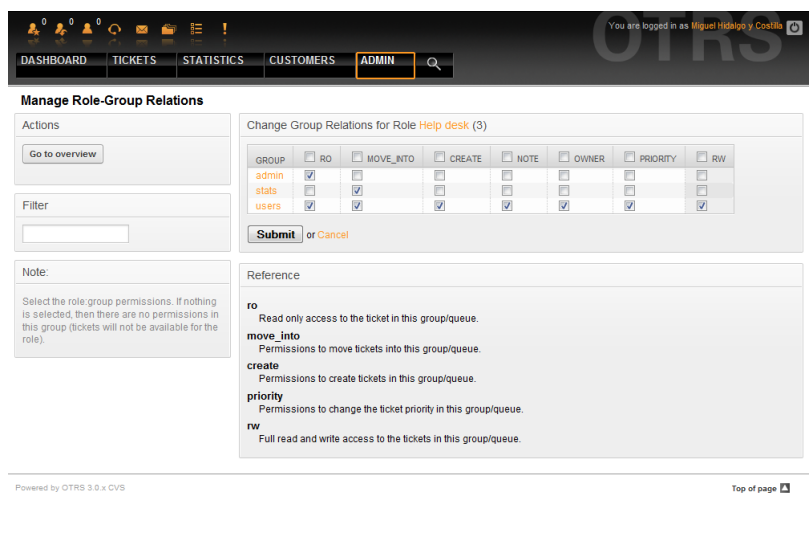


Figure 5.12. Управление отношениями Роли-Группы.

Чтобы определить различные права доступа для роли, нажмите на имя роли или группы (см. ниже Рисунок 5.13 и 5.14, соответственно).



Manage Role-Group Relations

Change Group Relations for Role **Help desk (3)**

GROUP	<input type="checkbox"/> RO	<input type="checkbox"/> MOVE_INTO	<input type="checkbox"/> CREATE	<input type="checkbox"/> NOTE	<input type="checkbox"/> OWNER	<input type="checkbox"/> PRIORITY	<input type="checkbox"/> RW
admin	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
stats	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
users	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Submit or **Cancel**

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

Reference

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

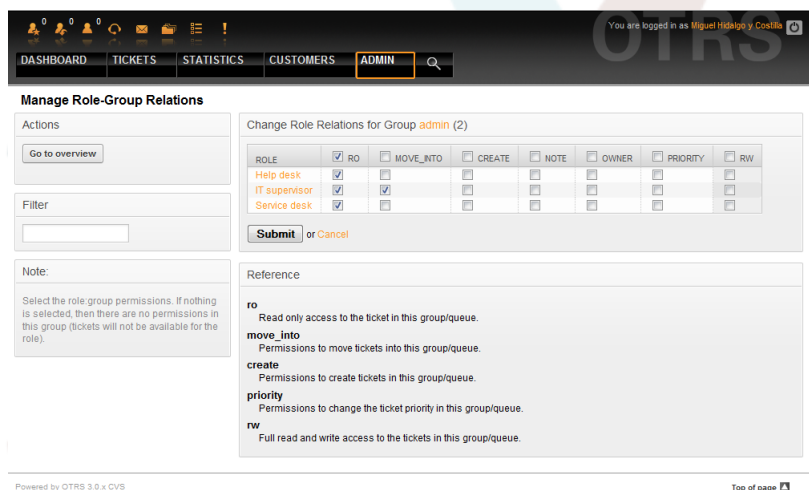
move_into
Permissions to move tickets into this group/queue.

create
Permissions to create tickets in this group/queue.

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

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

Рисунок 5.13. Изменение связи между Группой и Ролью.



Manage Role-Group Relations

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

ROLE	<input checked="" type="checkbox"/> RO	<input type="checkbox"/> MOVE_INTO	<input type="checkbox"/> CREATE	<input type="checkbox"/> NOTE	<input type="checkbox"/> OWNER	<input type="checkbox"/> PRIORITY	<input type="checkbox"/> RW
Help desk	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
IT supervisor	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Service desk	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Submit or **Cancel**

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

Reference

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

move_into
Permissions to move tickets into this group/queue.

create
Permissions to create tickets in this group/queue.

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

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

Рисунок 5.14. Изменение отношения Роли к Группе.

3. Клиенты и Группы Клиентов

3.1. Клиенты

OTRS поддерживает различные типы пользователей. Используя ссылку "Клиенты" (с помощью навигационной панели, или на странице Панели Управления), можно управлять учетными записями клиентов (см. ниже Рисунок 5.14), которые могут войти в систему используя Пользовательский веб-интерфейс (customer.pl). Используя этот интерфейс клиенты могут создавать и просматривать свои заявки. Важно помнить что клиенты необходимы в системе для хранения истории заявок.

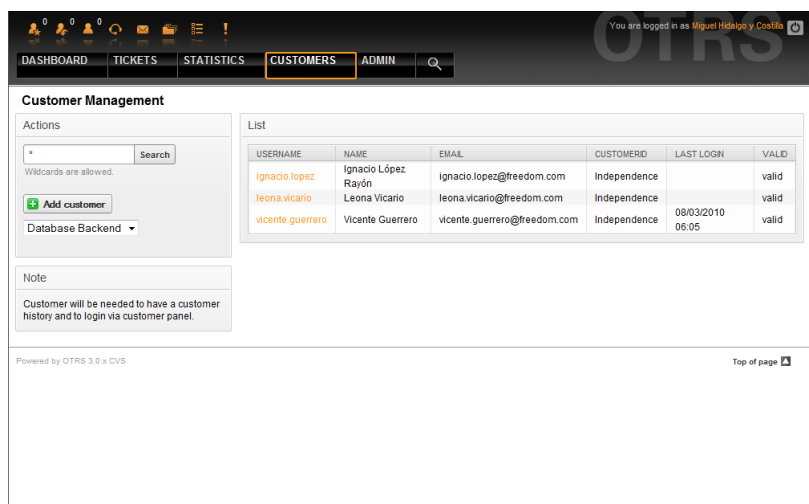


Рисунок 5.14. Управление клиентами.

Нажав на имя клиента, по зарегистрированным клиентам можно производить поиск, редактировать их данные. Также есть возможность изменить клиентский backend, за более подробной информацией обращайтесь к главе внешние хранилища данных.

Чтобы создать новую учетную запись клиента, нажмите кнопку "Добавить клиента" (см. ниже Рисунок 5.15). Некоторые поля являются обязательными, т.е. они должны содержать данные, поэтому если вы оставите их пустыми, они будут выделены красным цветом.

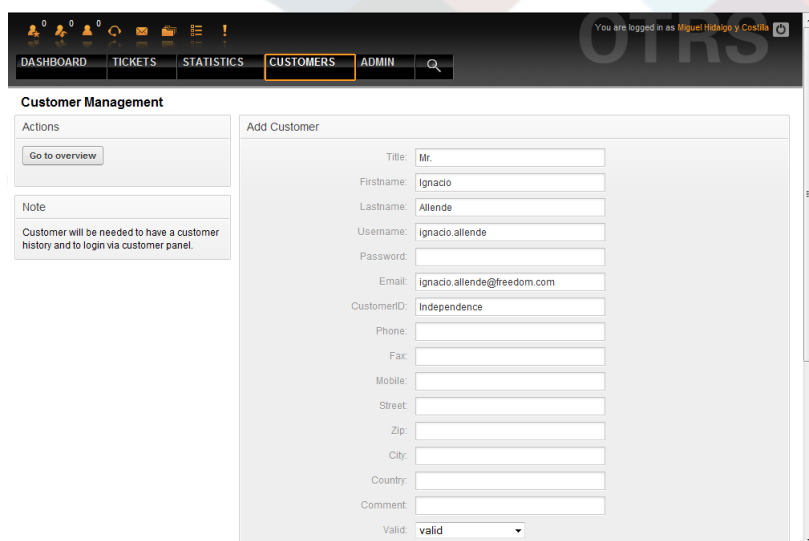


Рисунок 5.14. Добавление клиента.

Клиент может получить доступ к системе путем ввода логина и пароля. CustomerID нужен для идентификации клиента и его заявок. Поскольку адрес электронной почты является уникальным, его можно использовать в качестве уникального идентификатора (ID).

Примечание

Как и в случае с агентами, группами и ролями, система не позволяет удалять клиентов, а только деактивировать их, установив опцию Действительный в значение *недействительный* или *недействительный-временно*.

3.2. Группы Клиентов

Клиенты также могут быть добавлены в группу, что может быть полезно, если вы хотите объединить нескольких клиентов той же компании для доступа к одной или нескольким очередям. Сначала создайте группу, в которую будут входить клиенты, для этого перейдите по ссылке Модуль Управления Группами . Затем добавьте очереди и выберите новую группу для этих очередей.

Следующим шагом будет включение поддержки клиентов группы. Это можно сделать используя конфигурационный параметр CustomerGroupSupport в SysConfig. Используя параметр CustomerGroupAlwaysGroups можно указать группы по умолчанию, к которым будет принадлежать новый пользователь, таким образом каждая новая учетная запись будет добавляться в эту группу.

Перейдя по ссылке "Клиенты <-> Группы" вы можете управлять отношениями конкретного пользователя к разным группам (см. ниже Рисунок 5.15).

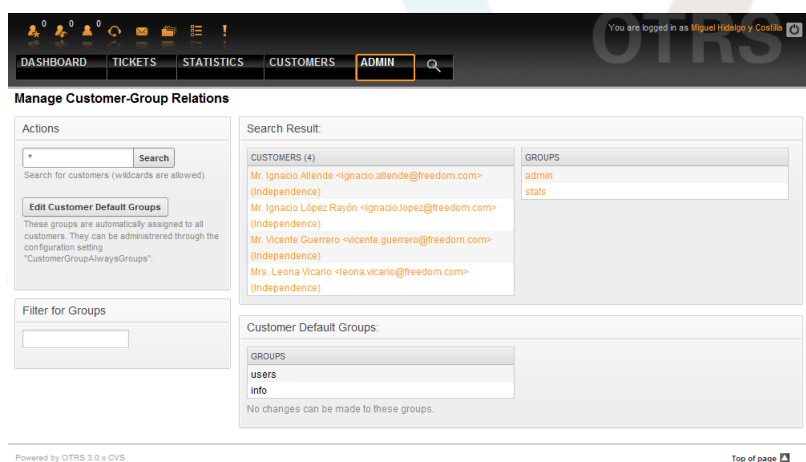


Рисунок 5.15. Управление отношениями Клиент-Группа.

Для определения различных групп, в которые должен входить клиент, и наоборот, нажмите на соответствующее имя пользователя или группы (см. ниже Рисунок 5.16 и 5.17, соответственно).

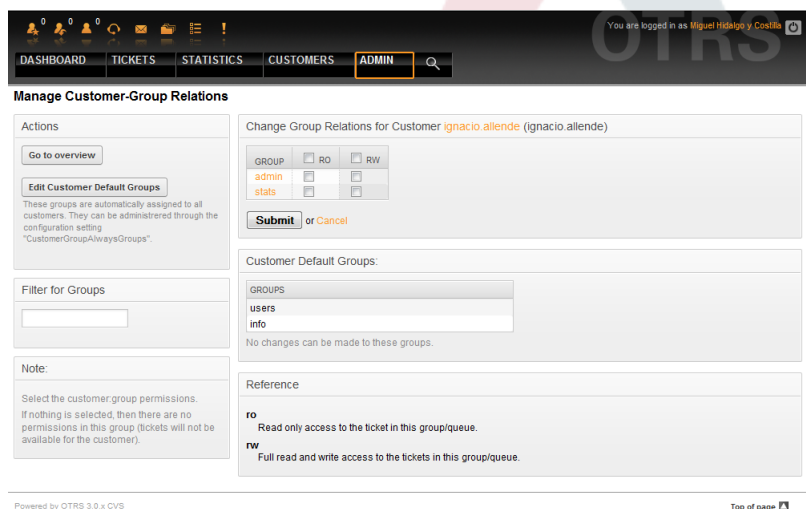
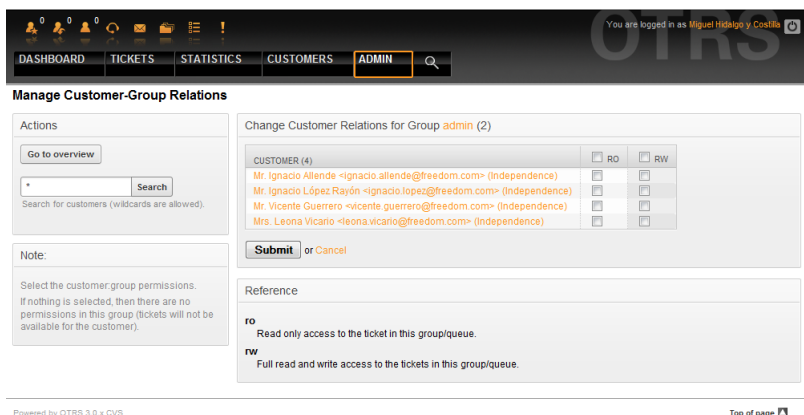


Рисунок 5.16. Изменение связи между Группой и Клиентом.



Dashboard | TICKETS | STATISTICS | CUSTOMERS | **ADMIN** | Search

You are logged in as Miguel Hidalgo y Costilla

Manage Customer-Group Relations

Change Customer Relations for Group admin (2)

Actions: Go to overview, Search for customers (wildcards are allowed).

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

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

Submit or Cancel

Reference

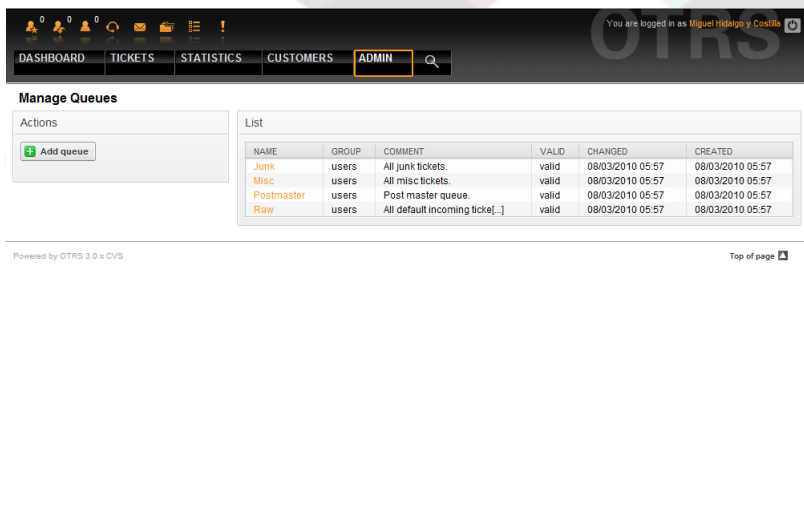
ro Read only access to the ticket in this group/queue.
 rw Full read and write access to the tickets in this group/queue.

Powered by OTRS 3.0.x CVS | Top of page

Рисунок 5.17. Изменение связи между Клиентом и Группой.

4. Очереди

Используя ссылку "Очереди", находящуюся в Панели Администрирования, можете управлять очередями системы (см. ниже Рисунок 5.18). В новой, только установленной системе OTRS существует 4 predetermined очереди: Junk, Misc, Postmaster и Raw. Если не используются ранее определенные фильтры и правила, все входящие сообщения сохраняются в очереди "Raw". Очередь "Junk" используется для хранения спам-сообщений.



Dashboard | TICKETS | STATISTICS | CUSTOMERS | **ADMIN** | Search

You are logged in as Miguel Hidalgo y Costilla

Manage Queues

Actions: Add queue

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

Powered by OTRS 3.0.x CVS | Top of page

Рисунок 5.18. Управление очередями.

Здесь можно добавлять и корректировать очереди (см. ниже Рисунок 5.19). Можно определить группу, которая должна использовать очередь. Также очередь можно установить как под-очередь уже существующей очереди.

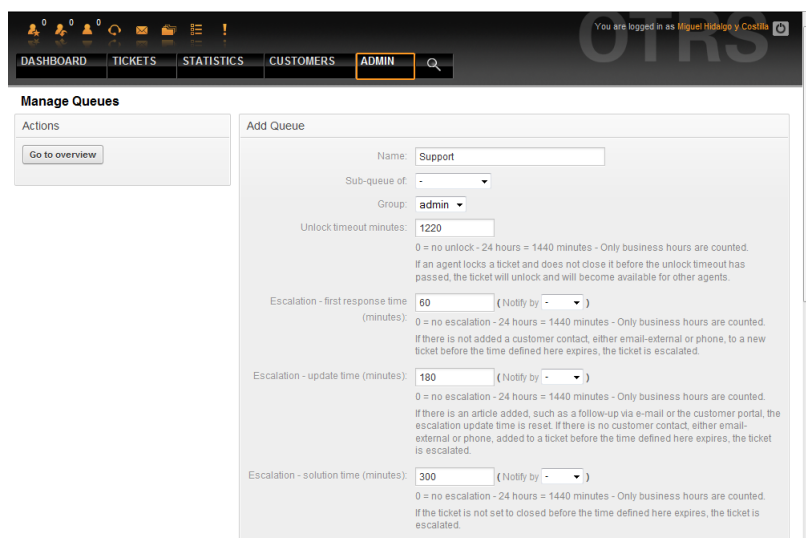


Рисунок 5.19. Добавление новой очереди.

Для очереди можно определить время разблокировки - если агент заблокировал заявку и не закрыл ее до истечения времени блокировки, заявка будет автоматически разблокирована и доступна для других агентов.

Есть три типа настроек эскалации времени, которые могут быть связаны на уровне очередей:

Эскалация - Время Первого Отклика

- После создания заявки, если истекает оговоренное время без какой-либо связи с клиентом как по электронной почте так и по телефону, - заявка будет эскалирована.

Эскалация - Время обновления

- Если какой-нибудь клиент прислал ответ на заявку по электронной почте или изменил ее через пользовательский портал, время эскалации будет обнулено. Если до истечения времени ожидания контакта с клиентом не было, заявка эскалируется.

Эскалация - Время решения

- Если до истечения оговоренного времени заявка не закрыта - она эскалируется.

Используя опцию 'Ticket lock after a follow-up', можно определить будет ли заявка установлена в значение 'заблокирована' для старого владельца, если она была закрыта а потом открыта заново. Такое поведение гарантирует, что последующая заявка будет обрабатываться агентом, который работал с этой заявкой ранее.

Параметром системный адрес определяется адрес электронной почты, который будет использоваться для исходящих заявок этой очереди. Также, для ответов по электронной почте, есть возможность ассоциировать (связать) очереди с приветствиями и подписями. За более подробной информацией перейдите по ссылке адреса электронной почты, приветствия и подписи.

Примечание

Как в случае с агентами, группами и клиентами, очереди не могут быть удалены, а только отключены, путем установки опции "Действительная" в значение *недействительная* или *недействительная-временно*.

5. Приветствия, подписи, вложения и ответы

5.1. Приветствия

Приветствие это текстовый модуль для ответа. Приветствия могут быть связаны с одной или многими очередями, как это описано в разделе очереди. Приветствия используются с очередями только в том случае, если на заявку из этой очереди уже дали ответ. Для управления различными приветствиями в системе воспользуйтесь ссылкой "Приветствия" в панели администрирования (см. ниже Рисунок 5.20).

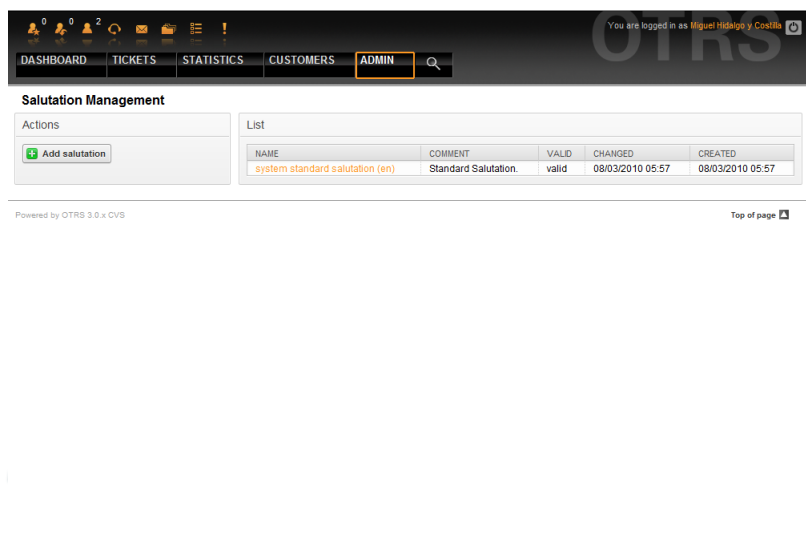


Рисунок 5.20. Управление приветствиями.

После установки в системе есть одно предопределенное приветствие: "system standard salutation (en)".

Чтобы создать новое приветствие, нажмите на кнопку "Добавить приветствие", введите необходимые данные и нажмите кнопку "Отправить" (см. ниже Рисунок 5.21).

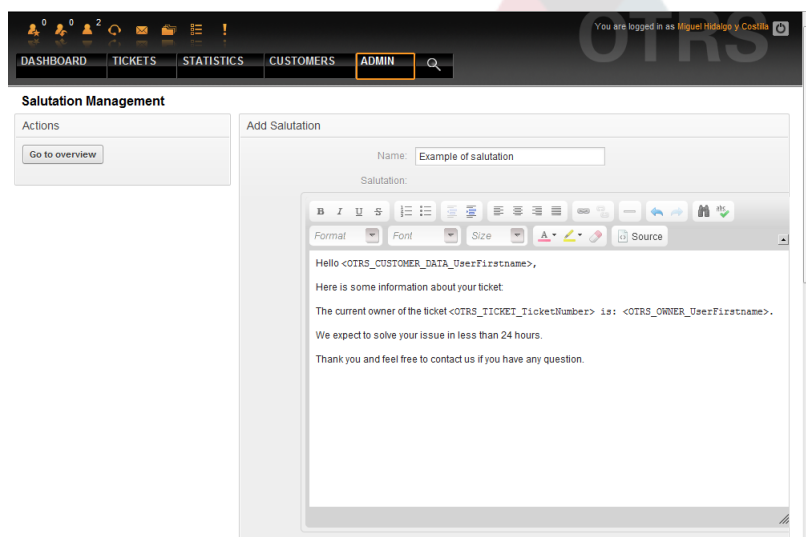


Рисунок 5.21. Добавление нового приветствия.

В приветствиях можно использовать переменные. Когда вы отвечаете на заявку, имена переменных будут заменены на их значения.

Различные переменные, которые можно использовать в ответах приведены в нижней части экрана приветствия. Если вы используете, например, переменную <OTRS_LAST_NAME> то в ответ будет включена фамилия отправителя заявки.

Примечание

Как и в случае с другими сущностями системы OTRS, приветствия не можно удалять, только деактивировать их, установив параметр Действительный в значение *не действительный* или *не действительный-временно*.

5.2. Подписи

Другим текстовым модулем являются подписи. Подписи могут быть связаны с очередями, как это описано в разделе очереди. Как только подпись связана с очередью она будет включена в текст ответа каждой заявки, входящей в эту очередь. Перейдя по ссылке "Подписи" в Панели Администрирования, можно упарвлять подписями системы (см. ниже Рисунок 5.22).

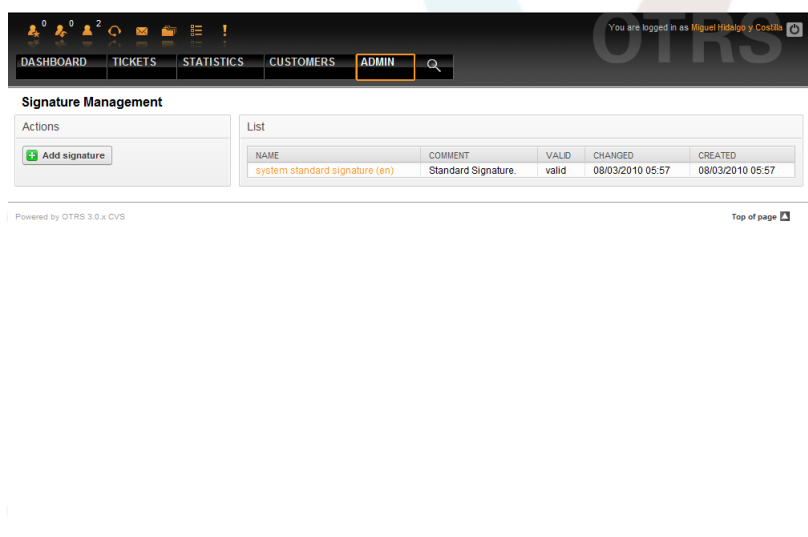


Рисунок 5.22. Управление подписями.

В новой, только установленной системе OTRS есть одна предустановленная подпись: "system standard signature (en)".

Чтобы создать новую подпись, нажмите кнопку "Добавить подпись", введите все необходимы данные и нажмите кнопку "Отправить" (см. ниже Рисунок 5.23).

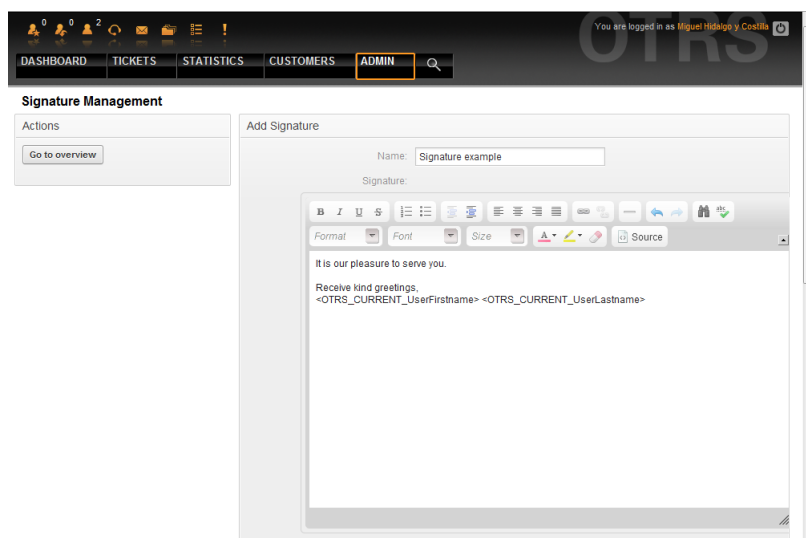


Рисунок 5.23. Добавление новой подписи.

Как и приветствия, подписи также могут содержать динамический контент, например, имя и фамилию агента, который отвечает на заявку, а также могут использоваться переменные для замены текста подписи каждой заявки. Переменные, которые можно использовать ищите в нижней части страницы с подписями. Если вы, к примеру, включаете переменную `<OTRS_LAST_NAME>` то она будет заменена фамилией агента, который отвечает на заявку.

Примечание

Как и в случае с приветствиями, подписи не могут быть удалены, только деактивированы путем установки параметра Действительный в значения *не действительный* или *не действительный-временно*.

5.3. Вложения

При желании к ответу можно добавить одно или несколько вложений. Если ответ выбран, вложения будут прикреплены к сообщению. При необходимости, непосредственно перед отправкой ответа клиенту, агент может удалить вложения.

Используя ссылку "Вложения" на Панели Администрирования, можно загрузить вложения в базу данных системы (см. ниже Рисунок 5.24).

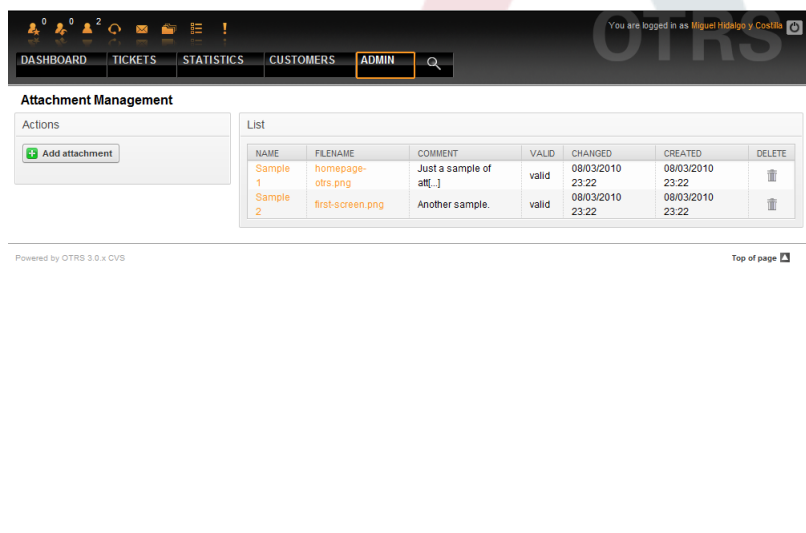


Рисунок 5.24. Управление вложениями.

Чтобы создать новое вложение, нажмите кнопку "Добавить вложение", введите всю необходимую информацию и нажмите кнопку "Отправить" (см. Рисунок 5.25 ниже).

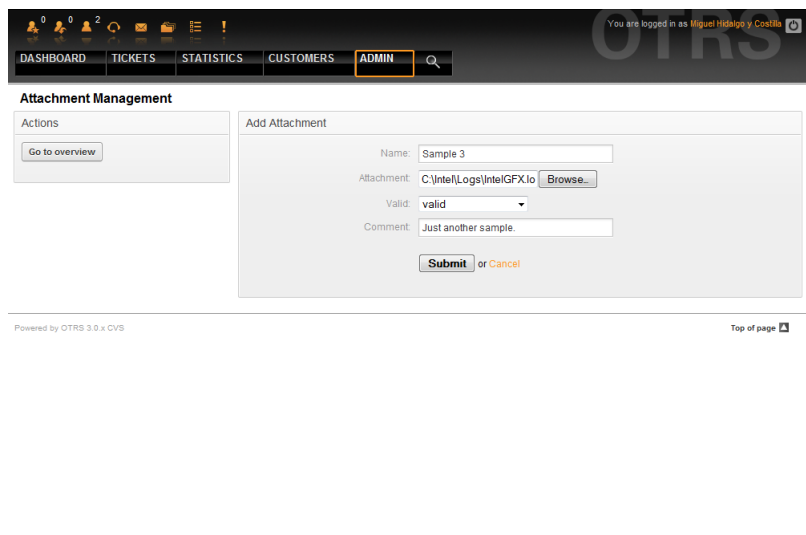


Рисунок 5.25. Добавление нового вложения.

Когда вложение уже сохранено, его можно связать с одним или несколькими ответами. Для этого перейдите по ссылке "Вложение <-> Ответы" в Панели Администрирования (см. ниже Рисунок 5.26).

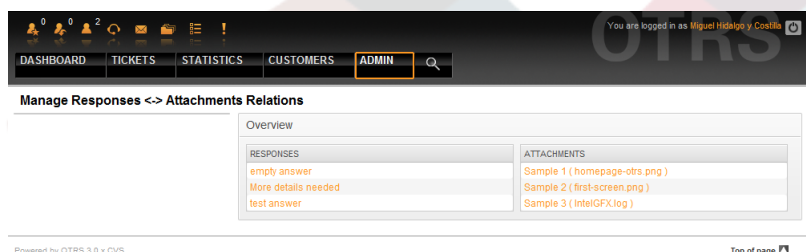
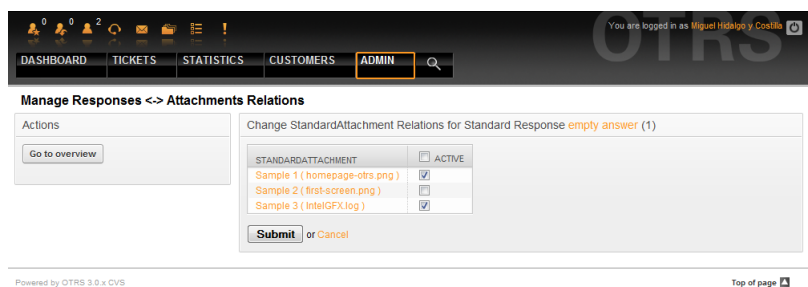


Рисунок 5.26. Связывание Вложений с Ответами.

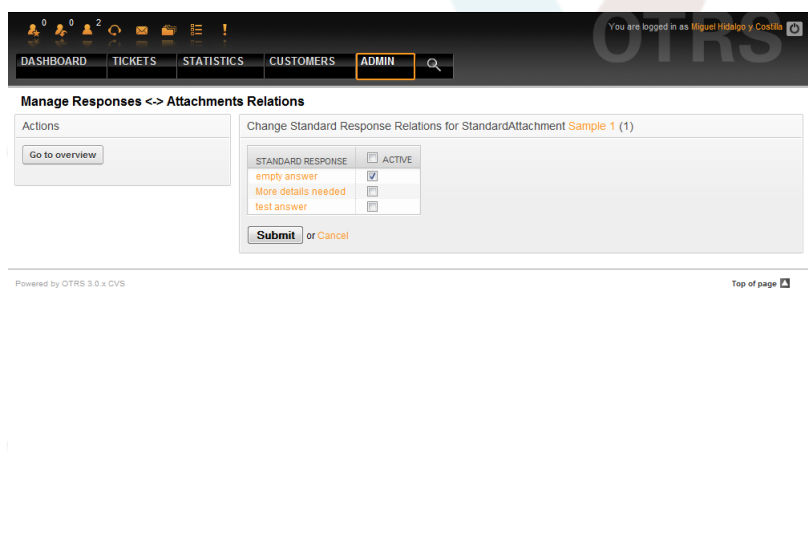
Чтобы связать различные вложения с конкретным ответом и наоборот, нажмите на название соответствующего ответа или вложения (см. ниже Рисунки 5.27 и 5.28, соответственно).



Powered by OTRS 3.0.x CVS

Top of page

Рисунок 5.27. Изменение связей между Вложением и Ответом.



Powered by OTRS 3.0.x CVS

Top of page

Рисунок 5.28. Изменение связи между Ответом и Вложением.

5.4. Ответы

В OTRS можно определить ответы для того, чтобы быстрее отвечать на заявки и как то стандартизировать вид ответов. Ответ может быть связан с одной или несколькими очередями и наоборот. Для того чтобы можно было быстро использовать заранее заготовленные ответы, различные ответы отображаются в очереди "Мои Очереди", внизу под каждой заявкой.

На новой, только установленной системе OTRS, для каждой очереди определен ответ по умолчанию - "пустой ответ". Перейдя по ссылке "Ответы" откроется страница управления Ответами (см. ниже Рисунок 5.29).

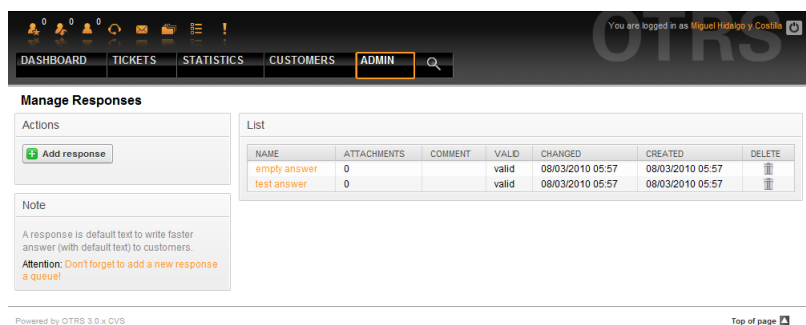


Рисунок 5.29. Управление ответами.

Чтобы создать новый ответ, нажмите кнопку "Добавить ответ", введите необходимые данные и нажмите кнопку Отправить (см. ниже Рисунок 5.30).

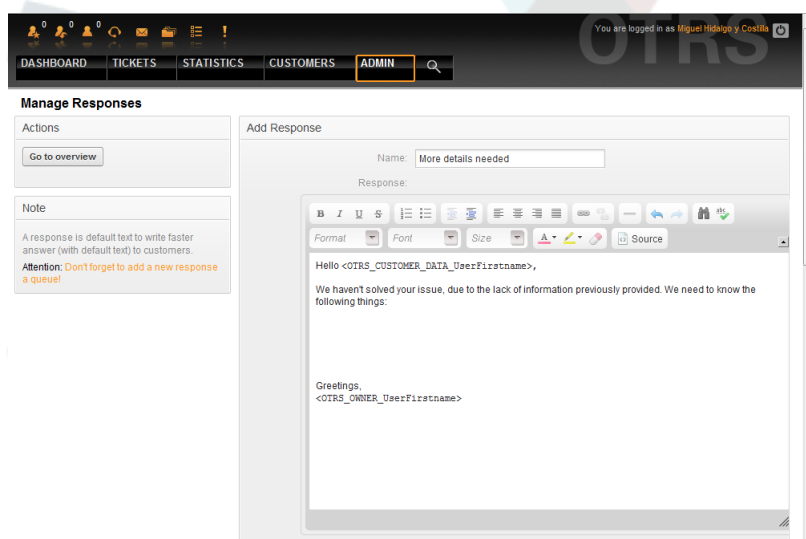


Рисунок 5.30. Добавление нового ответа.

Чтобы добавить/удалить ответы для одной или нескольких очередей, используйте ссылку "Ответы <-> Очереди" в Панели Администрирования (см. ниже Рисунок 5.31). Также, чтобы получить информацию о той или иной сущности, можно воспользоваться фильтрами.

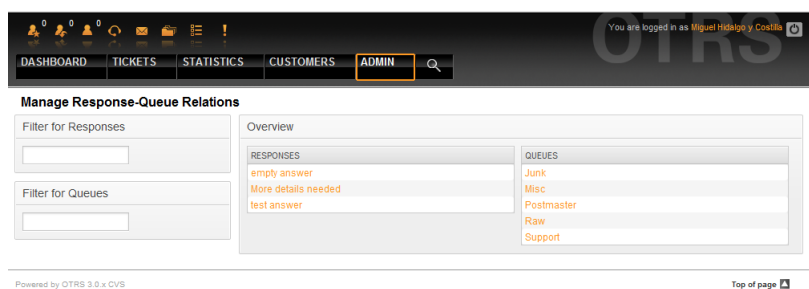


Рисунок 5.31. Управление Отношениями Ответ-Очередь.

Чтобы определить различные ответы для очереди и наоборот, нажмите на соответствующий ответ или очередь (см. ниже Рисунки 5.32 и 5.33, соответственно).

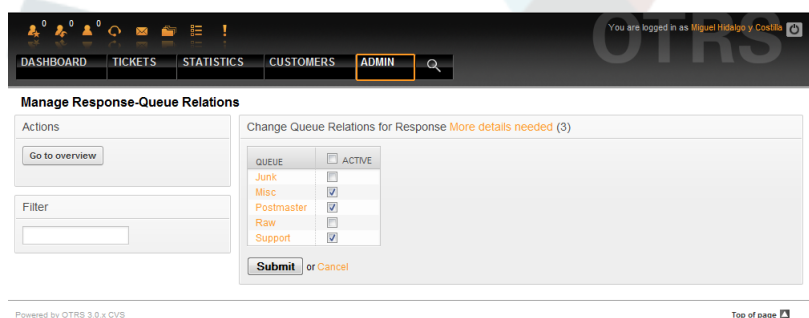


Рисунок 5.32. Изменение связи между Очередью и Ответом.

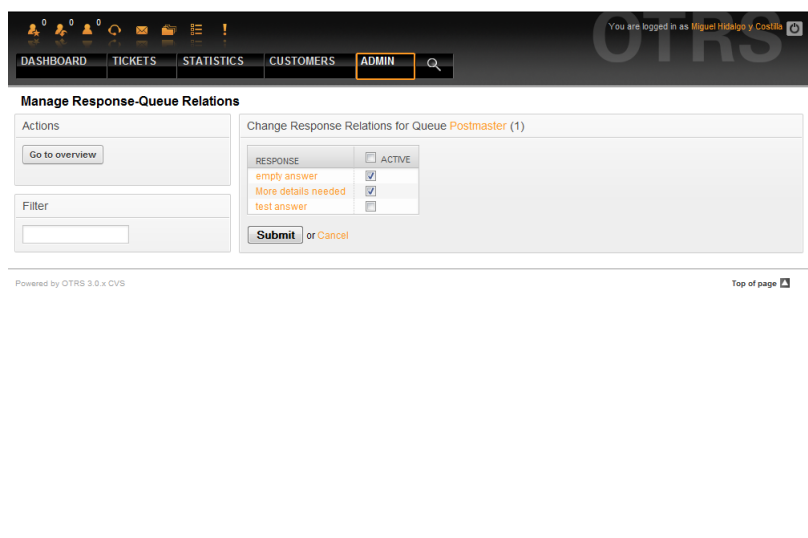


Рисунок 5.33. Изменение связи между Ответом и Очередью.

Структура ответа понятна на интуитивном уровне. Она состоит из приветствия, которое ассоциируется с очередью, потом идет текст ответа, затем цитируемый текст заявки и, наконец, подпись, связанная с очередью.

6. Авто ответы

OTRS позволяет отсылать клиентам автоматические ответы при наступлении в системе определенных событий, таких как создание заявки в определенной очереди, прием в обработку новых заявок, закрытие или отказ от заявки и т.д. Для управления ответами используйте ссылку "Авто ответы" на Панели Администрирования (см. ниже Рисунок 5.34).

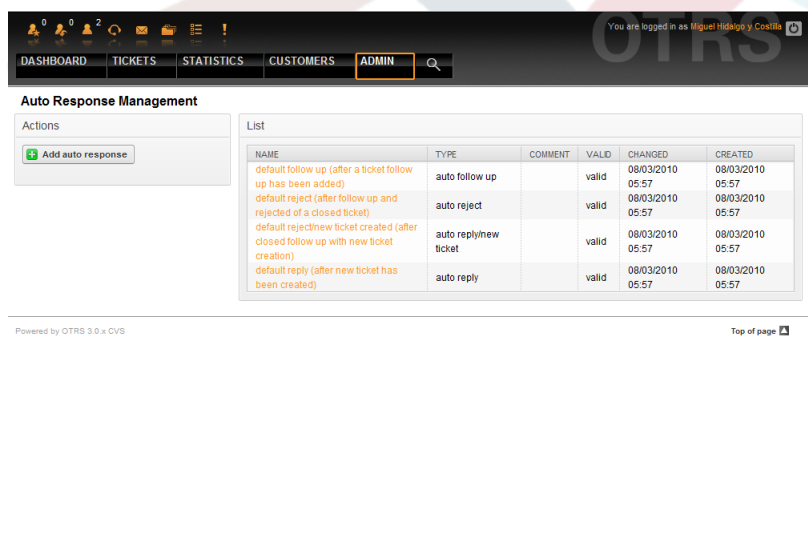


Рисунок 5.34. Управление Автоматическими ответами (авто-ответами).

Чтобы создать новый авто-ответ, нажмите на кнопку "Добавить авто-ответ", введите необходимые данные и нажмите кнопку "Отправить" (см. ниже Рисунок 5.35).

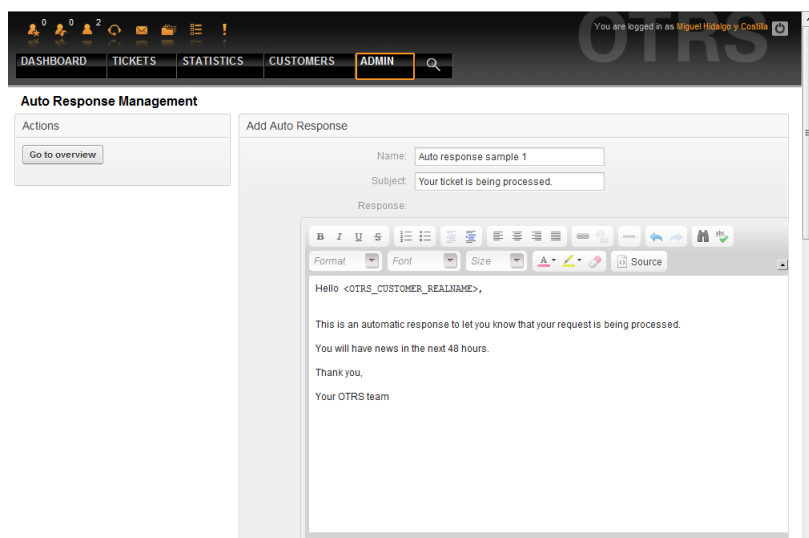


Рисунок 5.35. Добавление Автоматического ответа (автоответа).

Как и в случае с подписями и приветствиями, тема и текст авто ответа может быть сгенерирована с помощью переменных. Если, например, в текст (тело) авто ответа вставить переменную `<OTRS_CUSTOMER_EMAIL[5]>`, то первые 5 строк текста из письма клиенту будут вставлены в авто ответ. Более подробную информацию о допустимых переменных, которые можно использовать можно найти в нижней части экрана, как это показано на Рисунке 5.35.

Для каждого авто-ответа можно указать специальное событие, при наступлении которого этот авто-ответ будет отправляться. Предопределенные события, доступные после новой установки приведены в Таблицу 5-3.

Таблица 5.3. События для Автоматических ответов

Название	Описание
auto reply	Создание заявки в определенной очереди.
auto reply/new ticket	Открытие уже закрытой заявки, например если клиент отвечает на определенную заявку.
auto follow up	Прием входящих заявок.
auto reject	Автоматический отказ от заявки, сделанный системой.
auto remove	Удаление заявок, завершённых системой.

Примечание

Как и в случае с другими сущностями OTRS, Авто ответы также не могут быть удалены, только деактивированы путем установки опции Действительный в значения *не действительный* или *не действительный-временно*.

Чтобы добавить авто ответ к очереди, используйте ссылку "Авто Ответы <-> Очереди" в Панели Администрирования (см. ниже Рисунок 5.36). Все системные события отображаются для каждой очереди и авто ответ с тем же событием может быть выбран или удален используя список.

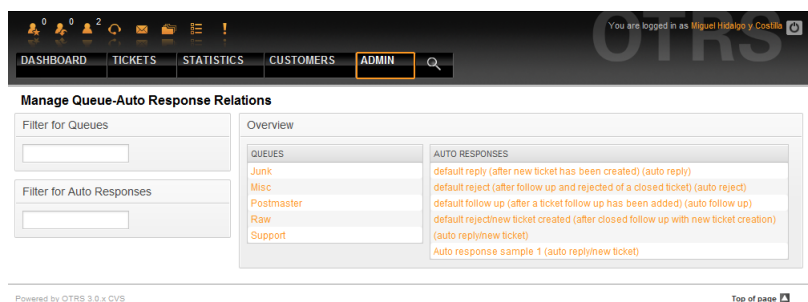


Рисунок 5.36. Управление связью Очередь-Автоматический ответ.

Чтобы определить различные авто ответы для очереди, нажмите на соответствующее имя очереди (см. ниже Рисунок 5.37). Также есть возможность редактировать тот или иной авто ответ, чтобы сделать это, кликните на ответ и внесите необходимые изменения, так как будто создаете новый авто ответ.

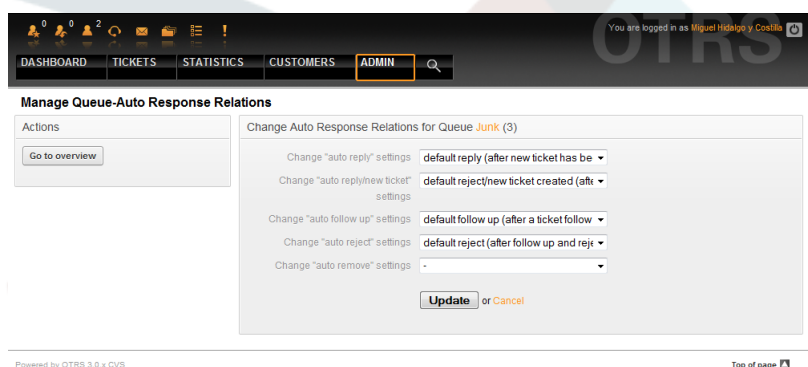
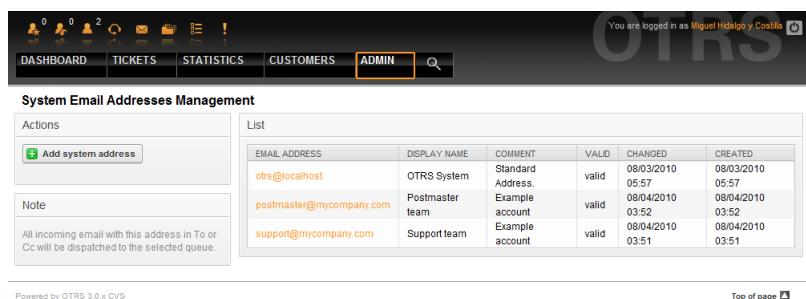


Рисунок 5.37. Изменение связи между Автоматическим Ответом и Очередью.

7. Адреса электронной почты

Чтобы OTRS мог отсылать емейлы, нужен действительный адрес электронной почты, который будет использоваться системой. OTRS способен работать с несколькими адресами электронной почты поскольку большинство систем использует больше одного почтового ящика. Очередь может быть связана с несколькими емейл-адресами и наоборот. При создании очереди можно установить адрес электронной почты, который будет использоваться для исходящих писем. Для управления всеми адресами электронной почты системы перейдите по ссылке "Email-адреса" в Панели Администрирования (см. ниже Рисунок 5.38).



System Email Addresses Management

Actions

[Add system address](#)

Note

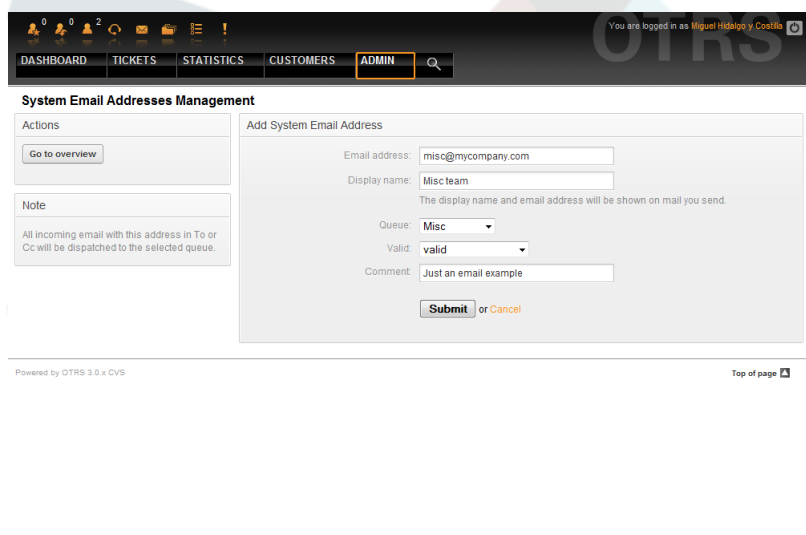
All incoming email with this address in To or Cc will be dispatched to the selected queue.

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

Powered by OTRS 3.0.x CVS Top of page

Рисунок 5.38. Управление Системными Адресами Электронной Почты.

При создании нового почтового адреса (см. ниже Рисунок 5.39) можно выбрать очередь или под-очередь, которая должна быть связана с этим адресом. Эта ссылка (связь) позволяет системе сортировать входящие сообщения по полю "Кому" и разместить заявку в нужную (правильную) очередь.



System Email Addresses Management

Actions

[Go to overview](#)

Note

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

Add System Email Address

Email address:

Display name:

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

Queue:

Valid:

Comment:

or

Powered by OTRS 3.0.x CVS Top of page

Рисунок 5.39. Добавление адреса электронной почты системы.

Примечание

Как и другие сущности OTRS, емейл адреса не могут быть удалены, только деактивированы, установив опцию Действительный в значение *не действительный* или *не действительный-временно*.

8. Уведомления

OTRS позволяет отправлять уведомления агентам и клиентам при наступлении в системе определенных событий. Агенты могут выбрать системные события для своих собственных уведомлений перейдя по ссылке предпочтения

Используя ссылку "Уведомления Агентов" в Панели Администрирования можно управлять уведомлениями системы (см. ниже Рисунок 5.40). Используя фильтры можно быстро найти необходимую информацию.

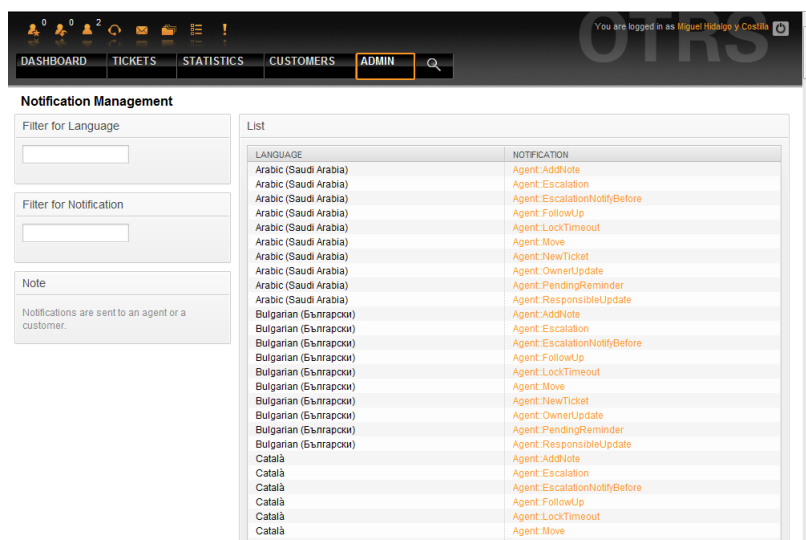


Рисунок 5.40. Управление уведомлениями.

Также есть возможность настроить тему и текст уведомления. Выберите из списка уведомление, которое необходимо изменить и его содержимое будет загружено для редактирования (см. Рисунок 5.41). Пожалуйста, обратите внимание, что уведомление с тем же именем доступно для каждого из языков.

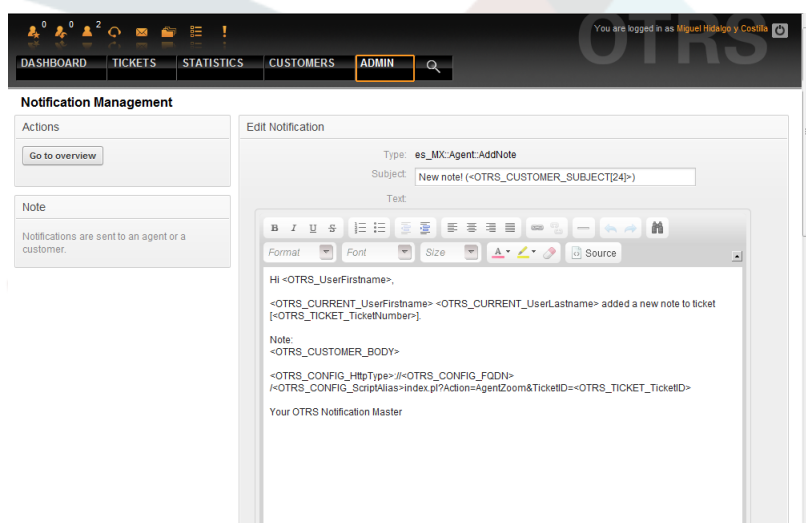


Рисунок 5.41. Настройка уведомлений.

Как в случае с подписями и приветствиями, используя специальные переменные можно автоматически создавать контент для уведомлений. В нижней части экрана приводится полный список этих переменных см. ниже Рисунок 5.41.

Также есть возможность создавать уведомления основанные на системных событиях. Можно подробно указать когда и кому такое уведомление будет отправлено. Выбрать можно из большого количества параметров, таких как: группа(ы) получателя, агент(ы), роль(и), адресс(а) электронной почты, тип события, который генерирует уведомление, тип заявки, состояние, приоритет, очередь, блокировка, сервис, SLA и т.д.

Чтобы увидеть список всех событий, основанных на уведомлениях, нажмите на ссылку "Уведомления (События)" в Панели Администрирования (см. Рисунок 5.42).

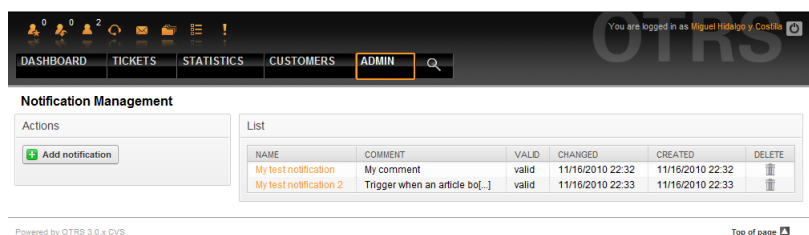


Рисунок 5.42. Управления Уведомлениями, базирующихся на Событиях.

Как показано на Рисунке 5.42, можно создать новое уведомление нажав на кнопку "Добавить" (см. Рисунок 5.43).

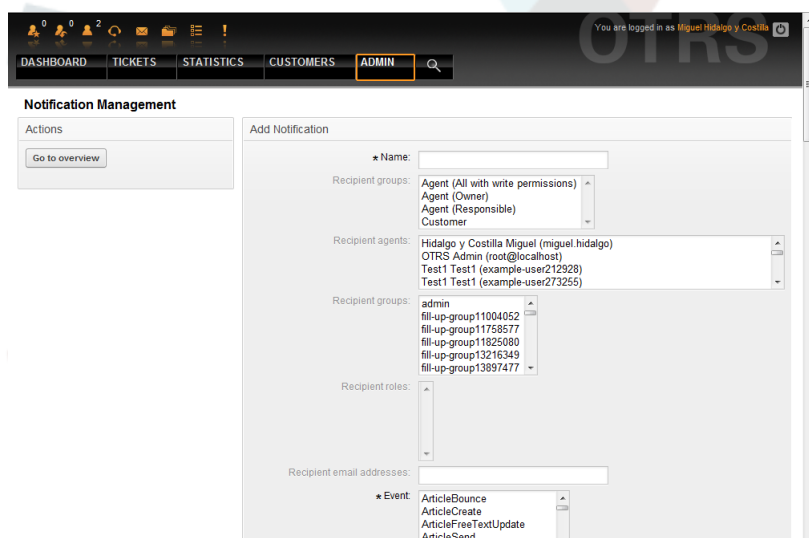


Рисунок 5.43. Регистрация Уведомления, основанного на Событии.

Обратите внимание, что содержимое уведомления, которое базируется на событии также может быть создано динамически, используя специальные переменные, приведенные в списке, в нижней части экрана, как это показано на Рисунке 5.43.

9. SMIME

OTRS может обрабатывать входящие S/MIME-кодированные сообщения и подписывать исходящие сообщения электронной почты. Перед тем как использовать эту возможность, ее необходимо активировать и настроить путем изменения некоторых параметров конфигурации в файле SysConfig.

Ссылка "S/MIME Certificates" на Панели Управления OTRS позволяет управлять вашими S/MIME сертификатами (см. ниже Рисунок 5.44). Можно добавлять или удалять сертификаты а также производить поиск в SMIME-данных.

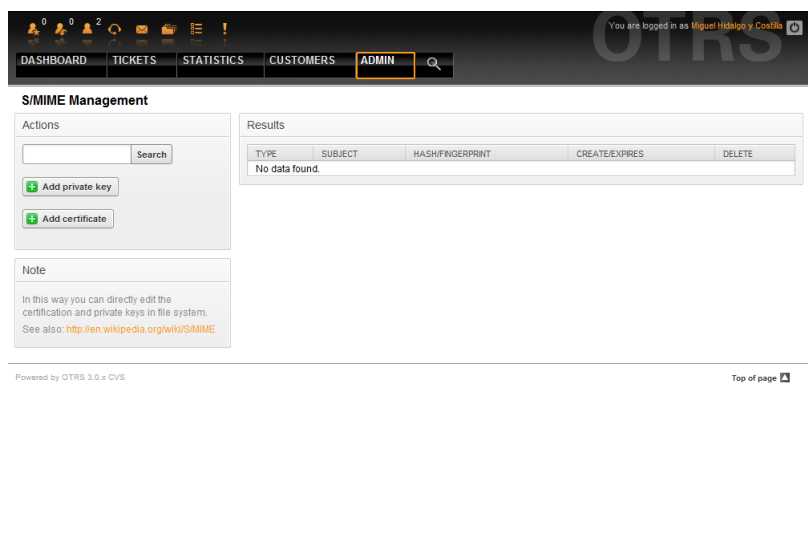


Рисунок 5.44. Управление S/MIME.

10. PGP

OTRS обрабатывает PGP-ключи, которые позволяют кодировать/декодировать сообщения и подписывать исходящие сообщения. Перед использованием этой функции ее необходимо активировать и изменить соответствующие конфигурационные параметры в файле SysConfig.

Используя ссылку "PGP-ключи" на Панели Управления OTRS, можно управлять ключами пользователя, который желает использовать PGP вместе с OTRS (см. ниже Рисунок 5.45), например локальный пользователь OTRS или пользователь веб-сервера. Также есть возможность добавлять, удалять ключи и подписи, производить поиск по ключам.

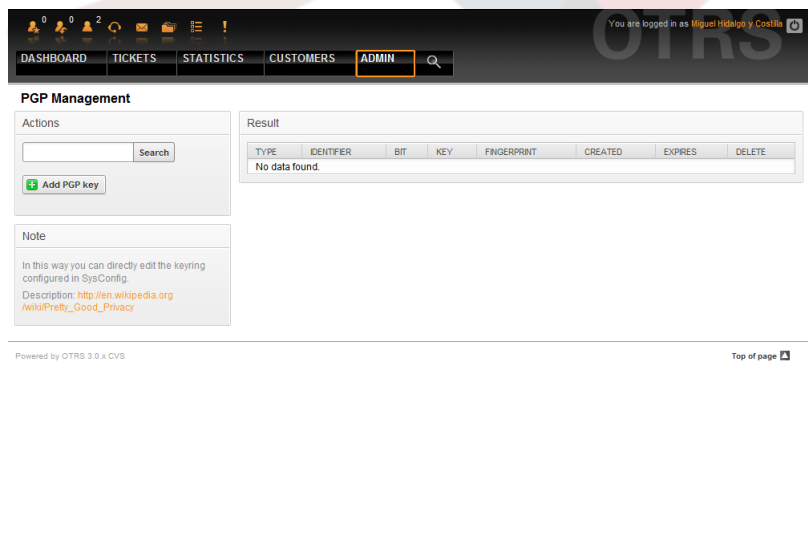


Рисунок 5.45. Управление PGP.

11. Состояния

Используя ссылку "Состояния" на Панели Управления OTRS, можно управлять различными статусами заявок, которые вы хотите использовать в системе (см. ниже Рисунок 5.46).

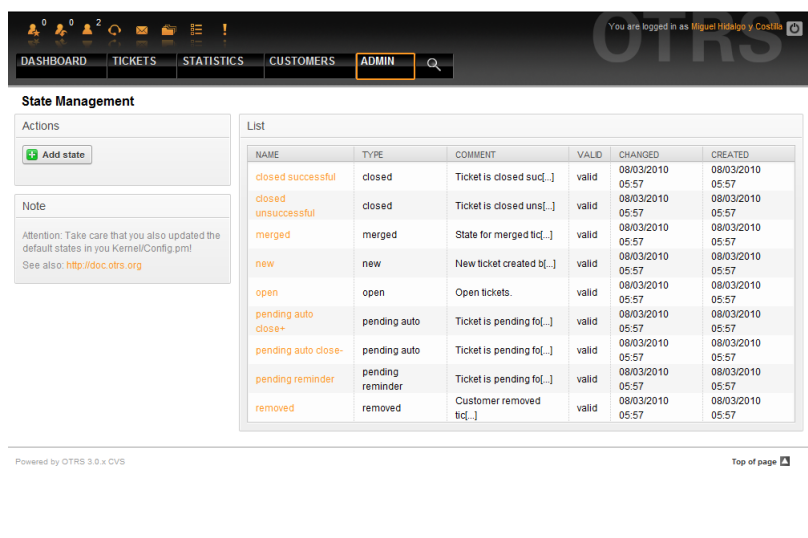


Рисунок 5.46. Управление состояниями.

После установки в системе будут следующие предустановленные состояния:

- закрыта успешно
- закрыта неуспешно
- объединенные
- новая
- открытая
- ожидание авто закрытие+
- ожидание авто закрытие-
- ожидание напоминание
- удаленная

Каждое состояние связано с типом, который нужно указать когда создается новое состояние. По умолчанию есть такие типы состояний:

- закрытая
- объединенные
- новая
- открытая
- ожидание авто
- ожидание напоминание
- удаленная

12. SysConfig

Ссылка SysConfig - указывает на мест,о где хранится большинство конфигурационные параметров OTRS.

Чтобы загрузить графический интерфейс для конфигурации системы, перейдите по ссылке "SysConfig" в Панели Администрирования (см. ниже Рисунок 5.47). В си-

стему можно как загружать собственные конфигурационные файлы, так и архивировать текущие настройки в файл. Почти все конфигурационные параметры OTRS-фреймворка и дополнительно установленных приложений могут быть просмотрены и изменены посредством веб-интерфейса. Поскольку все конфигурационные параметры хранятся в группах и подгруппах, то можно быстро переходить между различными параметрами. Также можно осуществлять полнотекстовый поиск по всем конфигурационным параметрам.

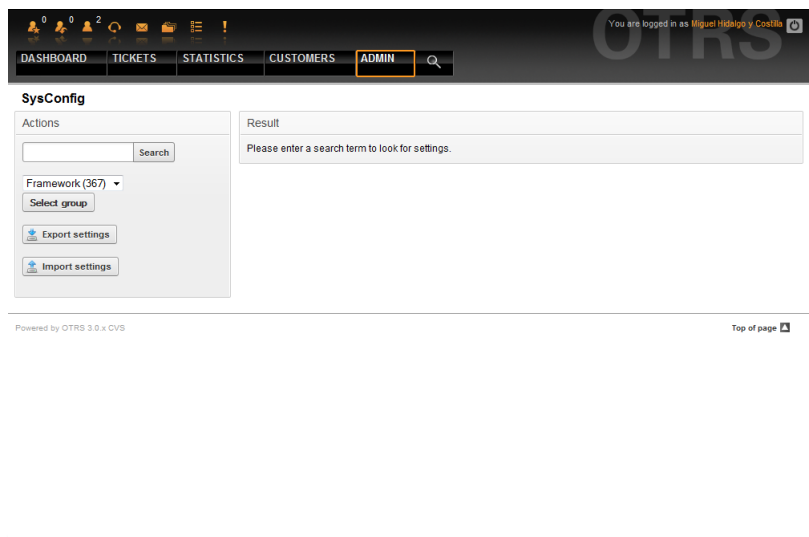


Рисунок 5.47. Графический интерфейс для настройки системы (SysConfig).

Более подробно графический интерфейс для настройки системы рассматривается в главе "Настройка системы через веб-интерфейс".

13. Использование почтовый ящиков

Есть несколько возможных вариантов доставки новых сообщений (писем электронной почты) в систему обработки заявок. Одним из них является модуль `otrs.PostMaster.pl`, который напрямую помещает письма в систему. Другой способ - это использование почтовых ящиков, управляемых посредством веб-интерфейса. Перейдя по ссылке "Почтовые ящики PostMaster" в Панели Администрирования, OTRS загружает консоль для управления почтовыми ящиками (см. ниже Рисунок 5.48). OTRS поддерживает почтовые протоколы: POP3, POP3S, IMAP и IMAPS.

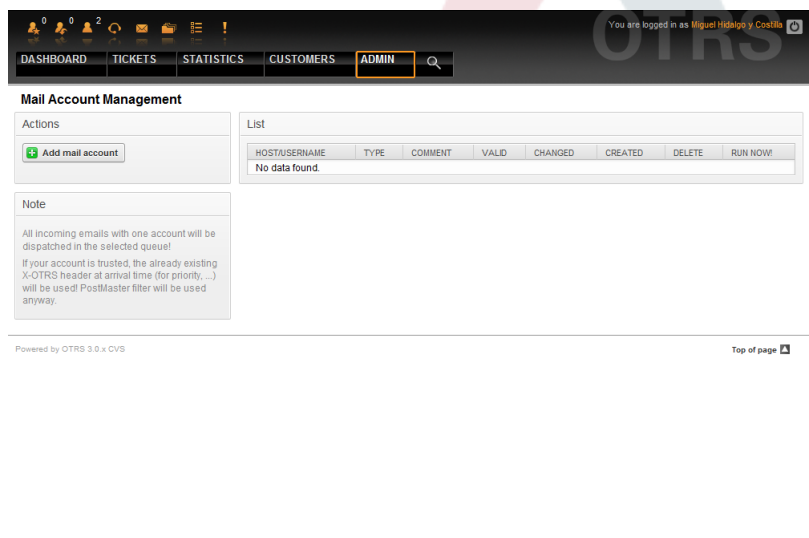


Рисунок 5.48. Управление почтовыми ящиками.

За более подробной информацией обращайтесь к разделу Почтовые аккаунты PostMaster.

14. Фильтрация входящих сообщений

OTRS имеет возможность фильтрации входящих сообщений, входящие сообщения будут отсортированы в очереди автоматически, спам-сообщения будут перемещены в определенную очередь. Не имеет значения какой способ используется для получения заявок в систему: PostMaster.pl или почтовые ящики (емайлы). Используя ссылку "PostMaster Filter" в Панели Администрирования можно создать правила фильтрации (см. ниже Рисунок 5.49).

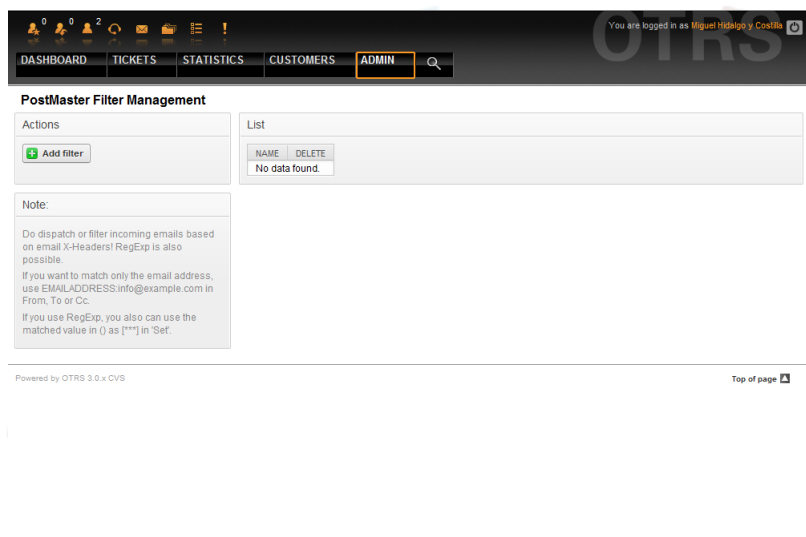


Рисунок 5.49. Управление фильтрами PostMaster.

Фильтр состоит из одного или нескольких критериев, которые должны совпадать с определенными действиями, которые выполняются над емейлами. Критерии фильтрации можно определить для заголовков или тела сообщения электронной почты, например, для поиска конкретных записей в заголовке или теле сообщения, также можно использовать регулярные выражения. Все действия для правила фильтрации вызываются X-OTRS заголовками, которые вставляются при совпадении критерия поиска. Система обработки заявок оценивает X-OTRS заголовки и вызывает специальные действия. X-OTRS заголовки могут быть использованы для сортировки входящих сообщений в определенную очередь, для изменения приоритета сообщения или игнорирования сообщения и отказа доставлять его в систему. В Таблице 5-4 приводится список доступных X-OTRS заголовков и их значение

Примечание: Вы также можете использовать X-OTRS-Followup-* заголовки для последующих писем.

Таблица 5.4. Функции различных X-OTRS-заголовков

Название	Возможные значения:	Описание
X-OTRS-Priority:	1 очень низкий, 2 низкий, 3 нормальный, 4 высокий, 5 очень высокой	Устанавливает приоритет заявки.
X-OTRS-Queue:	Название очереди в системе.	Устанавливает очередь, из которой заявка должна быть распределена. Если установлены X-OTRS-заголовки, все остальные правила фильтрации, пытаю-

Название	Возможные значения:	Описание
		щиеся распределить заявку в определенной очереди игнорируются.
X-OTRS-Lock:	блокировать, разблокировать	Устанавливает состояние блокирования заявки.
X-OTRS-Ignore:	Yes или True	Если этот X-OTRS заголовок установлен в "Yes", входящие сообщения будут полностью игнорироваться и никогда не попадут в систему.
X-OTRS-State:	новая, открытая, закрытая успешно, закрытая неуспешно, ...	Устанавливает следующее состояние заявки.
X-OTRS-State-PendingTime:	например 2010-11-20 00:00:00	Устанавливает время ожидания для заявки (вы также можете отправить состояние ожидания с помощью X-OTRS-State).
X-OTRS-Type:	по умолчанию (в зависимости от настроек)	Устанавливает тип заявки (если активирована поддержка Ticket::Type).
X-OTRS-Service:	(в зависимости от настроек)	Устанавливает службу заявки (если активирована поддержка Ticket::Service).
X-OTRS-SLA:	(в зависимости от настроек)	Устанавливает SLA для заявки (если активирована поддержка Ticket::Service).
X-OTRS-CustomerUser:	CustomerUser	Устанавливает клиентского пользователя для заявки.
X-OTRS-CustomerNo:	CustomerNo	Устанавливает ID пользователя для заявки.
X-OTRS-ArticleKey(1 2 3):	Дополнительный информационный ключ для статьи.	Сохраняет дополнительную ключевую информацию для статьи.
X-OTRS-ArticleValue(1 2 3):	Дополнительное информационное значение для статьи.	Сохраняет дополнительную информацию для статьи.
X-OTRS-SenderType:	агент, система, клиент	Устанавливает тип отправителя заявки.
X-OTRS-ArticleType:	email-external, email-internal, email-notification-ext, email-notification-int, phone, fax, sms, webrequest, note-internal, note-external, note-report	Устанавливает тип статьи для входящих заявок.
X-OTRS-TicketKey(1 2 ... 8):	Дополнительный информационный ключ для заявки	Сохраняет дополнительные ключевые поля для заявки.

Название	Возможные значения:	Описание
X-OTRS-TicketValue(1 2 ... 8):	Дополнительное информационное поле для заявки.	Сохраняет дополнительное информационное поле для заявки.
X-OTRS-Loop:	True	Если этот X-OTRS заголовок установлен, то отправителю сообщение не доставляется ни одного автоматического ответа (защита от зацыкливания).

Для каждого правила фильтрации нужно указать имя. Критерии фильтрации можно указать в разделе "Условия Фильтрации". Выберите из списка "Заголовок 1", "Заголовок 2" и так далее для части сообщения, где нужно производить поиск и в правой части укажите значения необходимые для фильтрации. В разделе "Установки Email Заголовков" можно указать действия, которые будут выполняться при совпадении правил фильтрации. Также можно выбрать "Заголовок 1", "Заголовок 2" и так далее для X-OTRS-заголовков и установить их значения (см. ниже Рисунок 5.50).

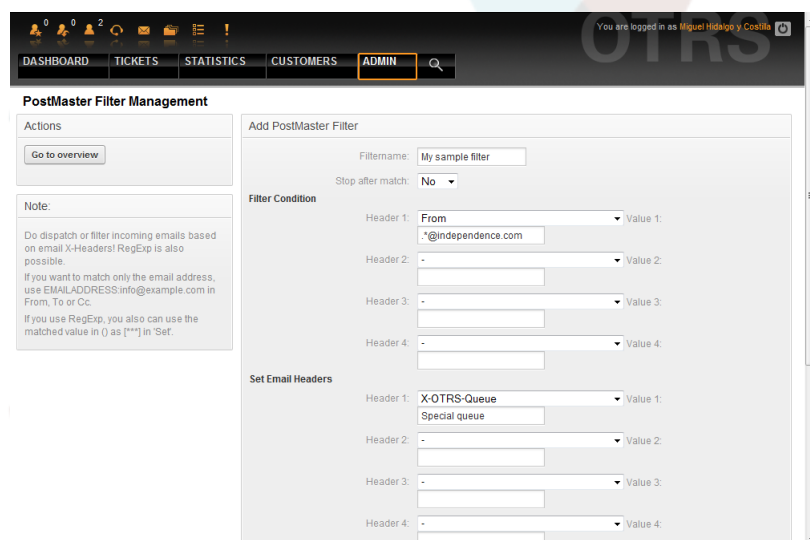


Рисунок 5.50. Добавление фильтров PostMaster.

Пример 5.1. Сортирование спама в определенную очередь

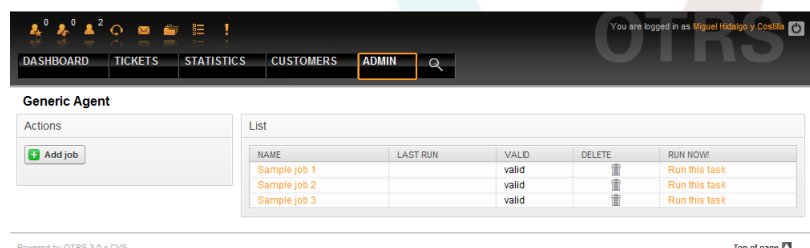
Полезные правила фильтрации помогают OTRS автоматически сортировать почту помеченную как спам с инструментом обнаружения спама, таких как SpamAssassin, в "Нежелательная" очередь. SpamAssassin добавляет "X-Spam-Flag" заголовок для каждого проверить почту. Если письмо помечено как спам, заголовков установлена в "да". Так критерии фильтра будет "X-Spam-Flag: Yes". Чтобы создать правило фильтрации с этим критериям можно вставить имя, например "спам-почты". Также выбрать в разделе "Матч" для "Заголовок 1" из списка "X-Spam-Flag:". Вставить "Да" в качестве значения для этого заголовка. Теперь критерии фильтра указан. Чтобы убедиться, что все спам-письма встанет в "Нежелательная" очереди выбрать в разделе "Установить" для "Заголовок 1" "X-OTRS-очереди:" запись. Укажите "Нежелательная" в качестве значения для этого заголовка. Наконец добавить новые правила фильтрации, чтобы активировать его на следующий новых сообщениях в системе.

Есть дополнительные модули, которые можно использовать для более подробной фильтрации входящих сообщений. Эти модули будут полезны для больших и сложных систем.

15. Выполнение автоматизированных заданий с помощью GenericAgent

GenericAgent является инструментом для автоматического выполнения задач. Если бы его не было, то эти задачи пришлось бы выполнять живому человеку - агенту. GenericAgent, например, может закрывать или перемещать заявки, отправлять уведомления для эскалированных заявок и т.д.

Перейдите по ссылке "GenericAgent" в Панели Управления (см. ниже Рисунок 5.51). Откроется таблица со списком автоматизированных заданий. Их можно редактировать, переключив способ вызова на ручной, или удалить.



Powered by OTRS 3.0.x CVS

Top of page

Рисунок 5.51. Список заданий для GenericAgent.

Нажмите кнопку "Добавить работу", чтобы создать новое задание. Сначала нужно указать имя задания, а также время, когда оно должно быть выполнено. Также можно установить новые свойства и выбрать различные критерии для заявок (см. ниже Рисунок 5.52).

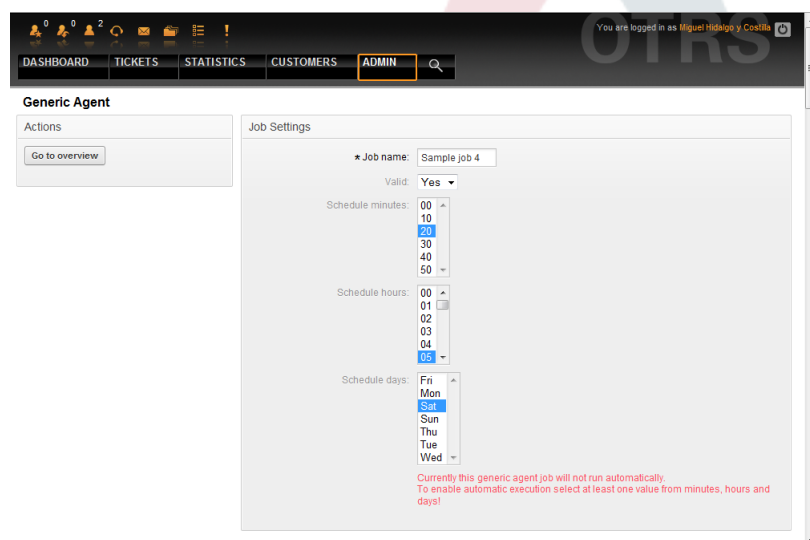


Рисунок 5.52. Создание заданий для GenericAgent.

По завершению создания заданий, будут отображены все заявки, затронутые этим заданием. Этот список поможет проверить правильность выполнения задания. На этом этапе не происходит никаких изменений в заявках. Задание будет активировано только после его сохранения в списке заданий.

16. Электронная почта администратора

OTRS администраторы могут отсылать сообщения определенному пользователю или группе. Переход по ссылке "Уведомления Администратора" в Панели Администрирования открывает страницу, на которой можно указать агентов и группы, которые должны быть оповещены (см. ниже Рисунок 5.53).

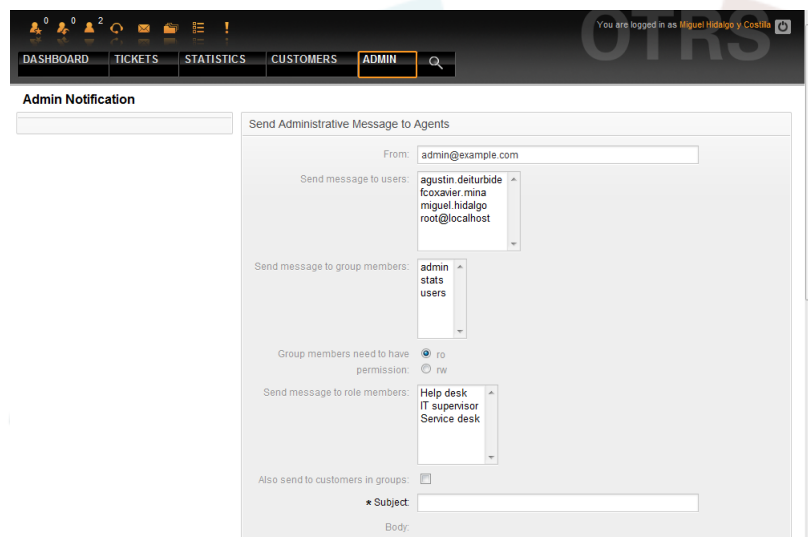


Рисунок 5.53. Оповещения Администратором.

Можно указать отправителя, тему и текст уведомления. Также можно выбрать агентов, группы и роли, которые должны получить сообщение.

17. Управление сеансами

Перейдя по ссылке "Управление Сеансами" в панели управления вы можете увидеть всех зарегистрированных в системе пользователей (см. ниже Рисунок 5.54).

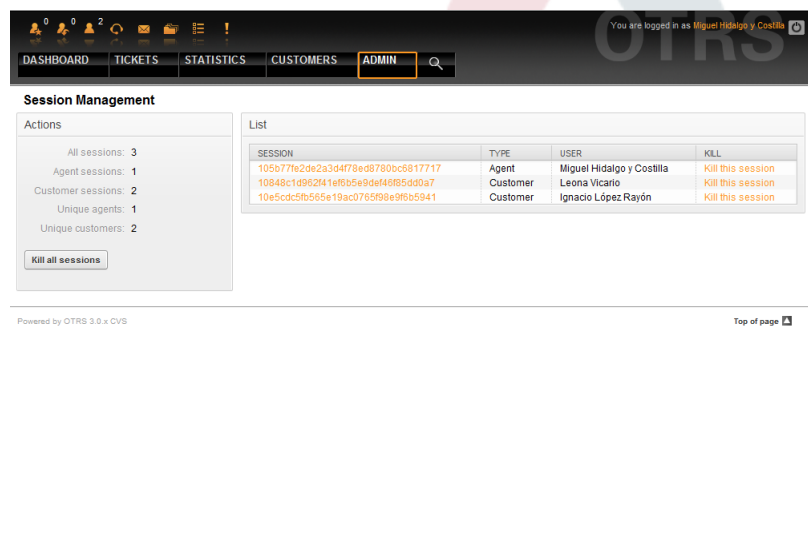


Рисунок 5.54. Управление Сеансами.

Выводится статистика о всех активных сессиях, например, сколько агентов и клиентов вошли в систему, количество активных сессий. Кликнув на ссылку "Удалить эту сессию", которая находится в правой части списка, можно удалить ту или иную сессию. Также можно воспользоваться ссылкой *Удалить все сессии*, что может быть полезно чтобы отключить систему. Также можно просмотреть подробную информацию о каждой сессии (см. ниже Рисунок 5.55).

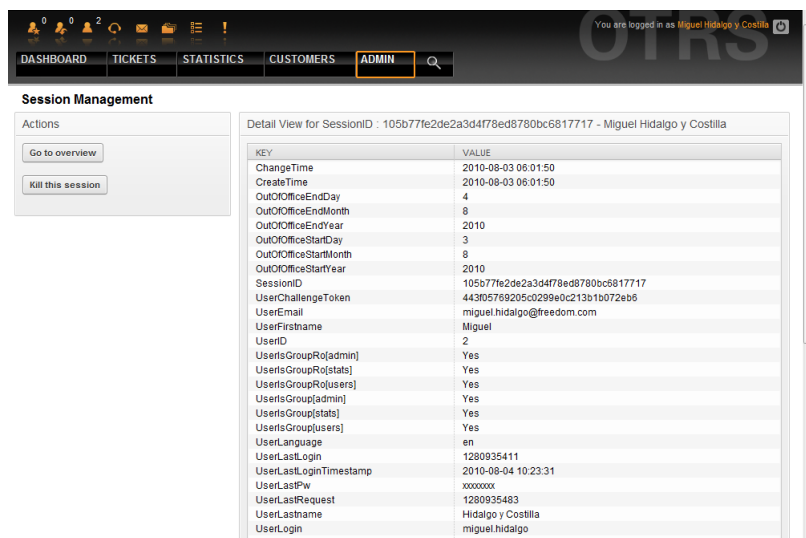


Рисунок 5.55. Подробная информация о сессии.

18. Системный журнал

Перейдя по ссылке "Системный журнал" в Панели Администрирования можно просмотреть записи в системном журнале, отсортированные в обратном хронологическом порядке (см. ниже Рисунок 5.56).

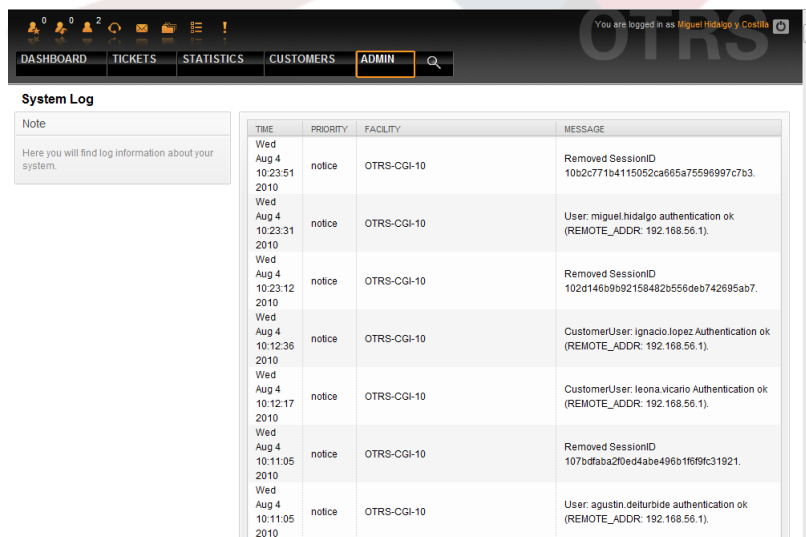


Рисунок 5.56. Системный журнал.

Каждая строка в журнале содержит: время, приоритет, компонент системы и непосредственно саму запись.

Примечание

Системный журнал доступен только через веб-интерфейс на Linux/UNIX системах. В Windows-системах, журнал можно увидеть, открыв в текстовом редакторе файл [install_dir]otrs\var\log\otrs.log.

19. SQL запросы

Ссылка "SQL Box" в Панели Администрирования открывает окно, которое позволяет напрямую делать запросы к таблицам базы данных системы OTRS (см. ниже Рисунок 5.57). Разрешается делать только запросы на выборку данных, изменять данные с помощью запросов нельзя.

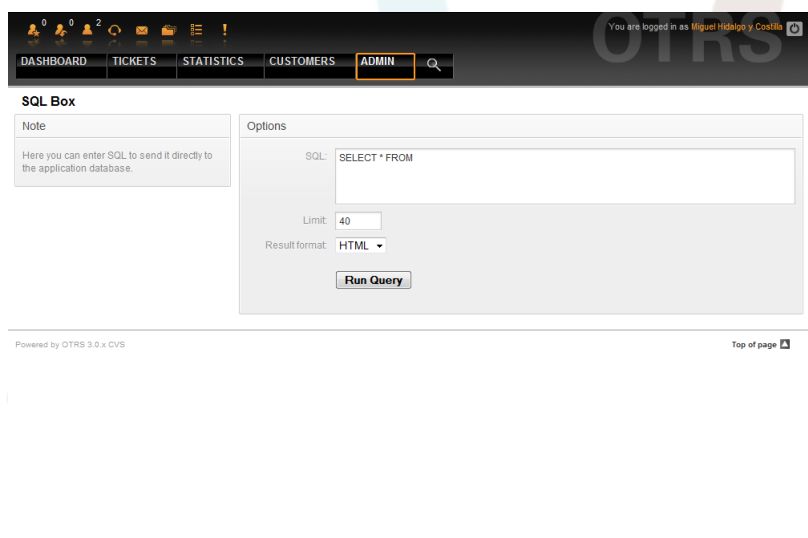


Рисунок 5.57. SQL-запросы.

20. Менеджер пакетов

Используя ссылку "Менеджер пакетов" в Панели Администрирования, можно устанавливать и управлять пакетами, которые расширяют функциональные возможности OTRS (см. ниже Рисунок 5.58). Перейдите по ссылке [Дополнительные приложения](#) чтобы выбрать раздел для обсуждения расширений, которые доступны из OTRS хранилищ.

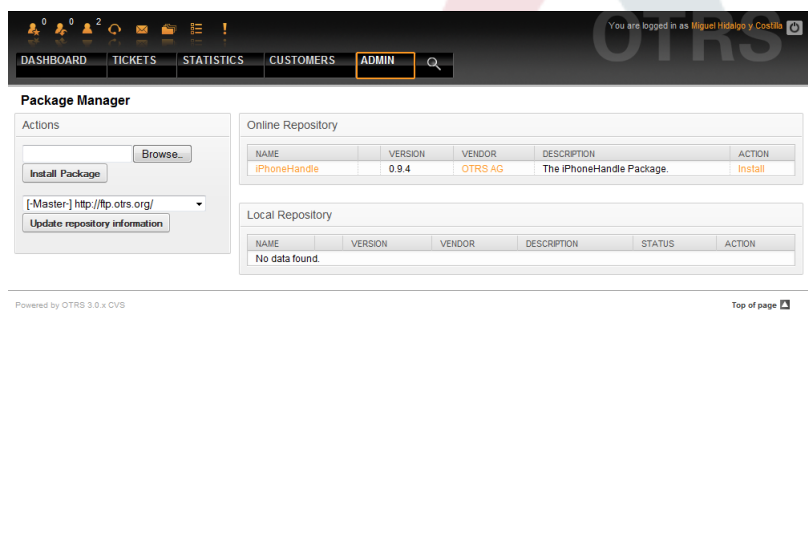


Рисунок 5.58. Менеджер пакетов.

Менеджер Пакетов позволяет просмотреть пакеты расширения OTRS вместе с номерами их версий, установленные на сервере в данный момент.

Пакеты можно установить из удаленного хоста, для этого, в разделе *Онлайн Репозиторий* нужно выбрать репозиторий и нажать кнопку *Обновить информацию из репозитория*. Все доступные пакеты будут отображены в соответствующей таблице. В правой части страницы отображаются доступные пакеты. Чтобы установить пакет, нажмите на ссылку *Установить*. После установки пакет будет отображаться в разделе *Local Repository*.

Для обновления установленных пакетов можно воспользоваться списком доступных пакетов из он-лайн репозитории. В колонке "действие" для каждого из пакетов, который имеет более высокую версию (чем установленная сейчас) нажмите кнопку *Обновить*. Просто нажмите на кнопку "Обновить", и новый пакет будет обновлен.

В некоторых случаях, например, когда ваша OTRS-система не подключена к Интернету, можно установить пакеты, которые были заранее загружены на локальный диск. Нажмите кнопку *Обзор* на боковой панели и выберите .otm-файл на жестком диске. Нажмите *Открыть*, а затем *Установить пакет*. После установки пакет отображается в разделе *Локальный Репозиторий*. Прделайте те же действия для того чтобы обновить уже установленный пакет.

В особых случаях, можно настроить Менеджер Пакетов, например, для использования прокси-сервера, или локального репозитория. перейдя по ссылке Framework:Core::Package, просто посмотрите на имеющиеся варианты в файле SysConfig.

Глава 6. Настройка Системы

1. Конфигурационные файлы OTRS

Все конфигурационные файлы OTRS хранятся в директории Kernel и ее поддиректориях. Нет необходимости изменять другие файлы кроме Kernel/Config.pm, потому что остальные файлы будут изменены, после обновления системы. Просто скопируйте конфигурационные параметры из других файлов в Kernel/Config.pm и измените их в соответствии с вашими потребностями. Этот файл никогда не будет затронут во время обновления, так что настройки, которые вы произвели вручную будут сохранены.

Файл Kernel/Config/Defaults.pm содержит параметры конфигурации главного фреймворка OTRS. Он определяет все основные параметры системы, конфигурация электронной почты, подключения к базе данных, кодировка по умолчанию, язык интерфейса. Файл Kernel/Config/Files/Ticket.pm содержит все конфигурационные параметры системы обработки заявок.

В каталоге Kernel/Config/Files есть некоторые другие файлы, которые передаются, когда запускается страница входа в OTRS. Если установлены дополнительные приложения, такие как FAQ (ЧАВО) или Менеджер Файлов, то их конфигурационные файлы также могут быть найдены по указанному пути.

Если веб-интерфейс OTRS доступен - все .xml-файлы из директории Kernel/Config/Files анализируются в алфавитном порядке, затем подгружаются настройки главного фреймворка и дополнительных приложений. В последствии, будут вычислены настройки в двух файлах Kernel/Config/Files/ZZZAAuto.pm и Kernel/Config/Files/ZZZAuto.pm. Оба файла используются графическим веб-интерфейсом конфигурации системы и никогда не должны редактироваться вручную. Последним оценивается файл Kernel/Config.pm, который содержит индивидуальные настройки и параметры конфигурации изменяемые вручную. Чтение конфигурационных файлов в таком порядке гарантирует, что специфические параметры вашей конфигурации будут использованы системой.

2. Настройка системы через графический веб-интерфейс

Начиная с второй версии (OTRS 2.0) и в последующих версиях, с помощью графического веб-интерфейса для настройки системы можно легко изменить почти все конфигурационные параметры центрального фреймворка и дополнительно установленных модулей. Чтобы запустить новый конфигурационный инструмент войдите в систему как OTRS-администратор и перейдите по ссылке SysConfig в Панели Администрирования (см. ниже Рисунок 6.1).

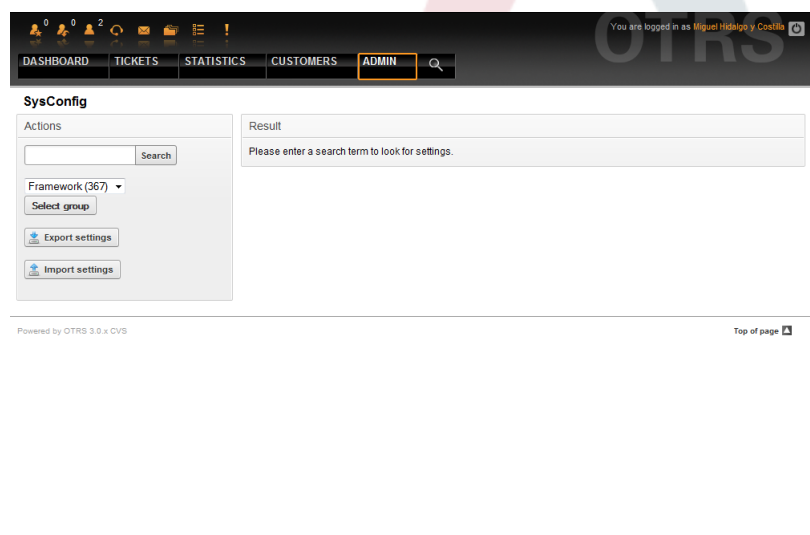


Рисунок 6.1. Графический интерфейс для настройки системы.

Поскольку в настоящее время в OTRS имеется больше 600 параметров конфигурации, есть несколько различных способов быстрого доступа к специфическим настройкам. Используя полнотекстовый поиск можно просмотреть все конфигурационные параметры на предмет совпадения с определенным ключевым словом. Полнотекстовый поиск ищет совпадения не только в названиях конфигурационных параметров, но также и в их описаниях. Это позволяет найти тот или иной элемент даже в том случае если его название неизвестно.

Кроме этого, все параметры конфигурации отсортированы по основным группам и подгруппам. Главная группа представляет собой приложение состоящие из подгрупп "Framework" для главного OTRS-фреймворка, "Ticket" для системы обработки заявок, "FAQ" - для системы ответов и вопросов и так далее. Подгруппы могут быть доступны если приложение выбирается из списка групп "Выбор групп" кнопка нажата.

Каждый параметр конфигурации может быть "включен" или "выключен" с помощью флажка. Если параметр "выключен" (флажок не выбран) система будет игнорировать этот параметр или использовать настройки по умолчанию. Также, воспользовавшись кнопкой "Восстановить" можно переключится между измененным значением конфигурационного параметра и его значением по умолчанию.

Если нужно сохранить все изменения, внесенные в конфигурацию системы, например, для быстрой настройки новой установки, можно воспользоваться кнопкой "Экспортировать настройки", которая создаст .pm-файл. Чтобы восстановить свои собственные настройки, нажмите кнопку "Импортировать настройки" и выберите .pm-файл с настройками созданными ранее.

Примечание

Из за соображений безопасности, параметры конфигурации соединения с базой данных не могут быть изменены в SysConfig. Их нужно установить вручную в файле Kernel/Config.pm.

Глава 7. Отправка / получение электронной почты

1. Отправка почты

1.1. через Sendmail (по умолчанию)

OTRS может отправлять сообщения электронной почты через [Sendmail](#), [Postfix](#), [Qmail](#) или [Exim](#)). По умолчанию используется Sendmail, он должен работать при установке системы "из коробки".

Параметры sendmail можно настроить через графический веб-интерфейс для конфигурации (Framework::Core::Sendmail)

1.2. Через SMTP-сервер или smarthost

OTRS может отсылать сообщения электронной почты через SMTP ([Simple Mail Transfer Protocol / RFC 821](#)) или Secure SMTP. Возможно вы захотите использовать эту опцию на не-unix-системах (например на Windows).

Параметры настройки SMTP-сервера могут быть сконфигурированы через SysConfig (Framework::Core::Sendmail). Если у вас нету SMTPS в качестве опции, значит вы пропустили установку соответствующих Perl-модулей. В таком случае, обратитесь пожалуйста к этой "Установка Perl-модулей необходимых для работы OTRS" инструкции.

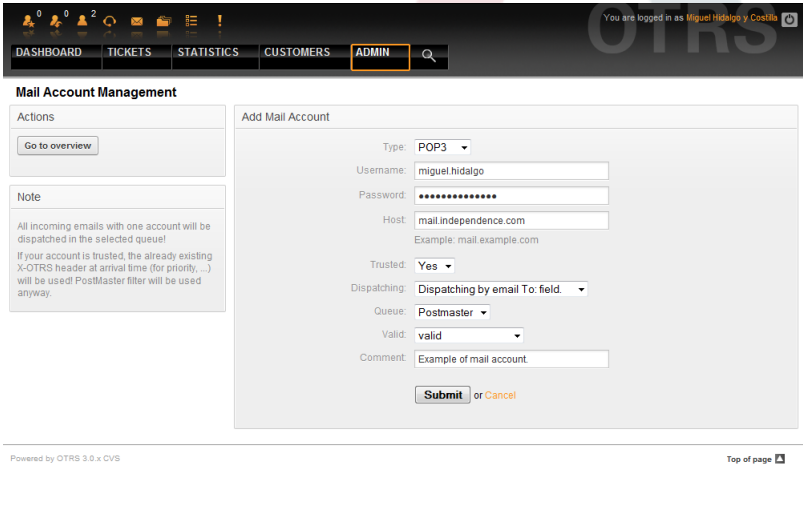
2. Получение сообщений электронной почты

2.1. Учетные записи электронной почты настраиваемые через графический пользовательский интерфейс OTRS

OTRS позволяет получать сообщения электронной почты через почтовые аккаунты POP3, POP3S, IMAP, и IMAPS.

Для настройки почтовых аккаунтов воспользуйтесь ссылкой "Почтовые Аккаунты PostMaster" на странице администрирования.

Если создан новый почтовый аккаунт/ящик (см. ниже Рисунок 7.1), то нужно еще указать имя его почтового сервера, логин и пароль. Также, необходимо выбрать тип почтового сервера: POP3, POP3S, IMAP или IMAPS. Если в опциях не видно типа сервера, который нужно использовать, значит вы не установили в системе все необходимые Perl-модули. В таком случае, за более подробной информацией обратитесь к инструкции "Установка Perl-модулей, необходимых для работы OTRS".



The screenshot shows the OTRS Admin interface. At the top, there is a navigation bar with tabs for DASHBOARD, TICKETS, STATISTICS, CUSTOMERS, and ADMIN. The ADMIN tab is selected. Below the navigation bar, the page title is "Mail Account Management". On the left, there is a "Note" box with text: "All incoming emails with one account will be dispatched in the selected queue! If your account is trusted, the already existing X-OTRS header at arrival time (for priority, ...) will be used! PostMaster filter will be used anyway." The main content area is titled "Add Mail Account" and contains a form with the following fields: Type (dropdown menu set to POP3), Username (text input with "miguel.hidalgo"), Password (password input with masked characters), Host (text input with "mail.independencia.com" and a subtext "Example: mail.example.com"), Trusted (checkbox checked), Dispatching (dropdown menu set to "Dispatching by email To: field."), Queue (dropdown menu set to "Postmaster"), Valid (dropdown menu set to "valid"), and Comment (text input with "Example of mail account"). At the bottom of the form are "Submit" and "Cancel" buttons. The footer of the page indicates "Powered by OTRS 3.0.x CVS" and "Top of page".

Рисунок 7.1. Добавление учетной записи электронной почты.

Если для опции "Trusted" выбрано значение "Да", будут оцениваться и выполняться любые X-OTRS-заголовки, присоединенные к входящему сообщению. Поскольку X-OTRS-заголовок может выполнять некоторые действия в системе обработки заявок, то для известных отправителей опцию Trusted нужно установить только в значение Да. X-OTRS-заголовки используются в OTRS модулем фильтрации. Более подробно X-OTRS заголовки рассматриваются в этой таблице. Любые созданные и выполненные правила фильтрации независимы от параметров настройки Trusted.

Можно контролировать распределением входящих сообщений, если они должны сортироваться по очередях или содержимому поля "Кому". Если для Диспетчеризации выбрана опция "Диспетчеризация по выбранной очереди", то все входящие сообщения будут отсортированы в указанной очереди. В таком случае адрес, с которого отправили сообщение не учитывается. Если для диспетчеризации выбрана опция "Диспетчеризация емейлов по полю Кому", система для входящих емейлов проверяет, связана ли эта очередь с адресом электронной почты в поле Кому. Перейдя по ссылке Управление E-mail-адресами в Панели Администрирования, можно связать определенный адрес с очередью. Если не найдено никакой связи между адресом в поле "Кому" то сообщение будет сохраняться в системе в "Raw" очереди, которая есть PostmasterDefaultQueue по умолчанию после установки системы.

Все данные для учетных записей электронной почты сохраняются в базе данных OTRS. Скрипт `otrs.PostMasterMailbox.pl`, который находится в директории `bin` вашей системы OTRS, использует настройки в базе данных и получает почту. Вы можете выполнить файл `./bin/otrs.PostMasterMailbox.pl` вручную чтобы проверить что все ваши настройки почты работают правильно.

Для обычной установки, с помощью файла заданий cron job `postmaster_mailbox` выборка емейлов будет выполняться каждые 10 минут. Для получения дополнительной информации об изменении заданий планировщика задач cron jobs, обратитесь к главе "Настройка пралировщика задач cron jobs для OTRS".

Примечание

При получении почты OTRS удаляет почту с POP или IMAP сервера. Нету такой опции, которая бы позволяла хранить копию сообщения на сервере. Если вы все же хотите чтобы такая возможность присутствовала, скорей всего нужно воспользоваться правилами переадресации на почтовый сервер. Оратитесь пожалуйста к документации по вашему почтовому серверу.

2.2. Через командную строку программы и например, procmail (otrs.PostMaster.pl)

Если для получения электронной почты в OTRS нету возможности использовать учетные записи, то эту проблему можно решить с помощью программы командной строки `bin/otrs.PostMaster.pl` Она принимает сообщения электронной почты через STDIN и направляет их непосредственно в OTRS. Это значит что емейлы будут доступны в OTRS когда MDA (Mail Delivery Agent - Агент доставки почты) выполняет эту программу.

Для тестирования `bin/otrs.PostMaster.pl` без MDA, выполните команду приведенную в листинге Сценария 7.1.

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

Сценарий 7.1. Тестирование PostMaster без MDA.

Если сообщения электронной почты отображаются в QueueView, значит ваши настройки работают.

Procmail - это очень распространенный фильтр электронной почты в среде Linux. Он устанавливается на большинстве систем. Если нет, перейдите по ссылке [procmail homepage](#).

Для настройки procmail для OTRS (требуется сконфигурированный транспортный агент MTA, например sendmail, postfix, exim or qmail), используйте файл `~otrs/.procmailrc.dist`, скопируйте его в `.procmailrc` а затем добавьте строки приведенные в Сценарии 7.2.

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

Сценарий 7.2. Настройка procmail для OTRS.

Все емейлы отсылаемые локальному OTRS-пользователю будут обрабатываться `bin/otrs.PostMaster.pl` и потом отображаться в QueueView.

2.3. Получение электронной почты по протоколу POP3 или IMAP и обработка для `otrs.PostMaster.pl`

Для того чтобы получить электронную почту с вашего почтового сервера через POP3 или IMAP и сохранить ее на компьютере на котором установлен OTRS, для локального аккаунта или в procmail, перейдите по ссылке [fetchmail](#).

Примечание

Работающий и сконфигурированный SMTP необходим для работы OTRS.

Можно использовать файл `.fetchmailrc.dist` в домашней директории OTRS и скопировать его в `.fetchmailrc`. Изменить его в соответствии с вашими требованиями (см. ниже Пример 7-1).

Пример 7.1. `.fetchmailrc`

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

Не забудьте установить `.fetchmailrc` to 710 ("`chmod 710 .fetchmailrc`")!

Из Листинга 7-1 выше, `.fetchmailrc`, все емейлы будут перенаправлены в локальный OTRS-аккаунт, если выполнена команда **fetchmail -a**. Установите эту команду в планировщике задач `cronjob` если хотите извлекать емейлы постоянно.

2.4. Фильтрация/рассылка модулями OTRS/PostMaster (для более сложной диспетчеризации)

Если вы используете метод `bin/otrs.PostMaster.pl` или `bin/otrs.PostMasterMailbox.pl`, то с модулем фильтрации PostMaster можно вставить или модифицировать X-OTRS заголовок. С помощью X-OTRS-заголовков, система обработки заявок может вызывать некоторые действия для входящих сообщений, сортировать их в определенные очереди, или, например, изменять приоритет или ID-клиента. Более подробную информацию о X-OTRS-заголовках можно найти в главе добавление аккаунтов электронной почты в Панели Администрирования.

Есть некоторые предустановленные модули фильтрации:

Примечание

Название задания (например `$Self->{'PostMaster::PreFilterModule'}->{'JobName'}`) должно быть уникальным!

`Kernel::System::PostMaster::Filter::Match` модуль по умолчанию для проверки совпадения заголовков определенных емейлов (например "От", "Кому", "Тема", ...). Он может устанавливать новые заголовки email (например `X-OTRS-Ignore: да` или `X-OTRS-Queue: spam`) если совпадают правила совпадения. Задания из Примера 7-2 могут быть прописаны в `Kernel/Config.pm`

Пример 7.2. Пример задания для модуля фильтрации `Kernel::System::PostMaster::Filter::Match`

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

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

`Kernel::System::PostMaster::Filter::CMD` модуль по умолчанию для получения емейлов для внешних команд. Вывод передается в `STDOUT` и если результат истинна, то устанавливается новый заголовок (например `X-OTRS-Ignore: да` или `X-OTRS-Queue: spam`). Пример 7-3 может быть использован в `Kernel/Config.pm`

Пример 7.3. Пример задания для модуля фильтрации `Kernel::System::PostMaster::Filter::CMD`

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

Конечно, также есть возможность разработки своих собственных `PostMaster`-модулей фильтрации.

Глава 8. Функции связанные с временем

1. Настройка периода рабочего времени, праздников и часовых поясов

Некоторые функции в OTRS, например, как эскалация и автоматическая разблокировка заявок зависят от правильной настройки параметра "рабочее время", часовых поясов и праздников. Все эти настройки можно определить перейдя по ссылке интерфейс SysConfig в Framework > Core::Time. Перейдя по ссылке Framework > Core::Time::Calendar1, которая находится под Framework > Core::Time::Calendar9 можно также указать различные, заранее установленные "наборы рабочего времени", праздников и часовых поясов. Перейдя по ссылке настройки очереди можно определить Календари. Для этого также можно использовать SLA-уровни. Например можно создать различные SLA-схемы: 5 x 8 рабочих часов для стандартного SLA, но и вместе с тем создать другой календарь: 7 x 24 - "Золотой SLA"; также можно иметь отдельный календарь для очереди 'Support-USA', с часовыми поясами, различающимися с очередью 'Support-Japan'. В OTRS можно создавать до 99 различных календарей.

1.1. Бизнес Время

Set up the working hours for your system in SysConfig Framework > Core::Time::TimeWorkingHours, or for your specific calendar in the calendar's configuration. OTRS can handle a granularity of one hour. Checking the marks in the boxes 8, 9, 10 ... 17 corresponds with business hours of 8 AM - 6 PM.

Заявки эскалируются, уведомления для эскалированных и ожидающих заявок отправляются и заявки разблокируются только в рабочее время.

1.2. Праздники с фиксированными датами

Праздники, которые с каждым годом не приходятся на фиксированный день, такие как Новый год или четвертое Июля могут быть указаны в Отпускные дни или в соответствующем разделе календаря 1-9.

Заявки не будут эскалироваться, ни разблокироваться в сроки, определенные как "Специально зарезервированные дни".

Примечание

По умолчанию, OTRS работает по *Немецким* выходным.

1.3. TimeVacationDaysOneTime

Праздники, такие как Пасха, которые ежегодно не имеют фиксированной даты могут быть указаны в Отпускные дни (One-Time) .

Заявки не будут эскалироваться и не будут разблокироваться в период времени определенный как TimeVacationDaysOneTime.

Примечание

OTRS поставляется без единого предустановленного One-Time-праздника. Это означает, что во время настройки системы OTRS, нужно самостоятельно добавить праздники, такие как Пасха, День Благодарения.

2. Автоматические Разблокировки

Заблокированные заявки могут быть разблокированы системой автоматически. Эта опция может быть полезной, если, например, агент заблокировал заявки, которые нужно обработать, но не работал с ними по определенной причине, например был

в отпуске. Чтобы убедиться в том, что заблокированные заявки не будут забыты и их обработают другие агенты, автоматическая разблокировка разблокирует заблокированные заявки при истечении определенного времени.

Перейдя по ссылке настройки очереди для каждой заявки можно установить количество времени, при истечении которого она будет разблокирована. Модуль, `bin/otrs.UnlockTickets.pl`, который периодически вызывается как задание планировщика задач `cron job`, выполняет автоматическую разблокировку заявок.

Уведомления о разблокированных заявках отсылаются только тем агентам, которые добавили очередь с разблокированными заявками в "Мои очереди", и активировали в своих настройках функцию уведомлений о разблокированных заявках.

Заявки будут заблокированы в том случае, если выполняются следующие условия:

- Для очереди в которой хранится заявка определяется *время разблокировки* .
- Заявке присвоен статус *заблокирована*.
- Заявке присвоен статус *открытая*.

Если агент добавляет в заявку новую статью - таймер разблокировки будет сброшен. Он может быть любым из следующих типов: *внешний-email*, *телефон*, *факс*, *смс*, или *внешнее примечание*.

Кроме этого, если последняя статья в заявке создана агентом, и клиент добавляет еще одну, либо через веб-интерфейс либо по электронной почте, таймер разблокировки также будет сброшен.

Последнее событие, которое будет сбрасывать таймер разблокировки, когда заявка передается другому агенту.

Глава 9. Ответственность за Заявку & Наблюдение за Заявкой

Начиная с OTRS 2.1 и выше, в дополнение к владельцу заявки можно определить ответственного за нее человека. Кроме того, все мероприятия, связанные с заявкой могут просматриваться не только владельцем но другими людьми. Эти две возможности системы реализованы с помощью функций TicketResponsible и TicketWatcher и также позволяют работать в рамках иерархической структуры команды.

1. Ответственность за Заявку

Функция ответственности за заявку способствует ее полной обработки агентом, который не является владельцем заявки. Таким образом агент, который заблокировал заявку может передать ее другому агенту, который не является владельцем заявки, для того, чтобы второй просто дал ответ на вопрос. После того как запрос был рассмотрен, первый агент может снять ответственность за заявку с второго агента.

С помощью параметров конфигурации Ticket::Responsible, можно активировать функцию ответственности за заявку. Это приведет к появлению на экране трех дополнительных иконок/значков.

Ответственность за заявку может быть назначена после открытия ее содержимого, нажав ссылку "Ответственность", соответствующего меню в шаблоне просмотра подробной информации о заявке агентского веб-интерфейса (см. ниже Рисунок 9.1).

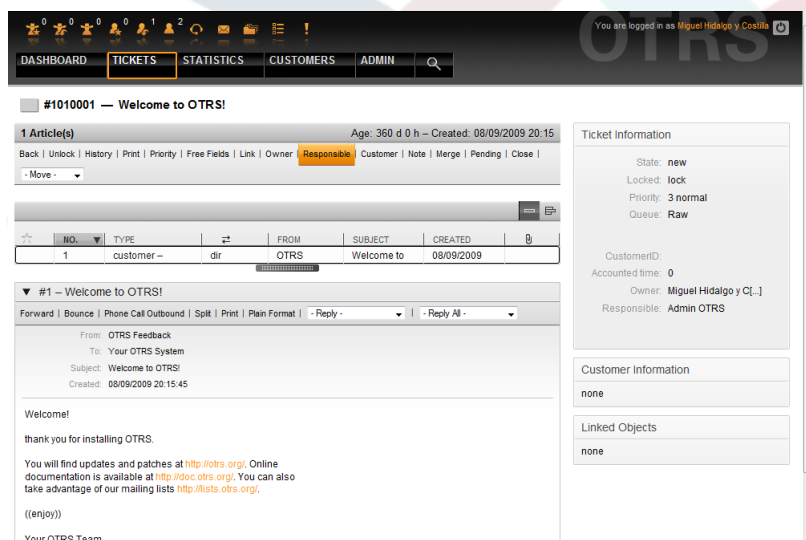


Рисунок 9.1. Изменение Ответственного за заявку в шаблоне просмотра подробной инф. о заявке.

После нажатия на кнопку "Ответственность", откроется всплывающее окно для изменения ответственности этой заявки (см. ниже Рисунок 9.2). Этот шаблон/диалог также может быть использован для отправки сообщения новому агенту, который будет нести ответственность за эту заявку.

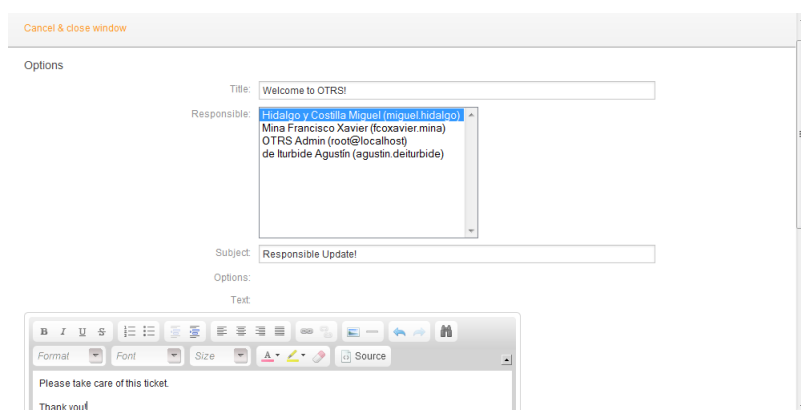


Рисунок 9.2. Всплывающий диалог для изменения ответственного за заявку.

Если активирована функция ответственности за заявку, то в шаблоне Ответственность, агентского веб-интерфейса OTRS можно просмотреть список всех заявок, за которые агент несет ответственность.

2. Просмотр Заявок

Начиная с OTRS 2.1 и выше с помощью функции TicketWatcher, выбранные агенты, такие как, например, руководители могут просматривать определенные заявки без их обработки.

Функция TicketWatcher может быть активирована с помощью параметра конфигурации Ticket::Watcher, после чего в панели инструментов появятся новые ссылки. Используя Ticket::WatcherGroup можно определить одну или несколько групп пользователей с правами просмотра заявок.

Для того чтобы смотреть заявку, перейдите к шаблону просмотра подробной информации о заявке и нажмите ссылку "Подписаться" в меню заявки (см. ниже Рисунок 9.3).

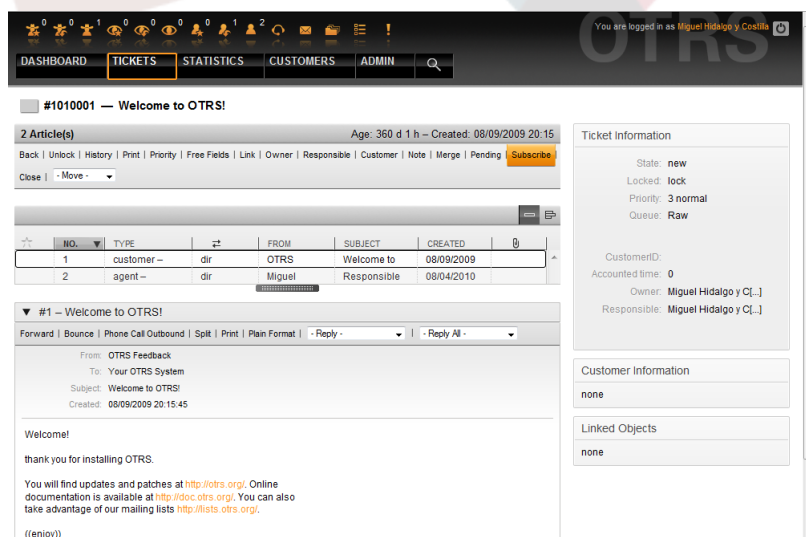
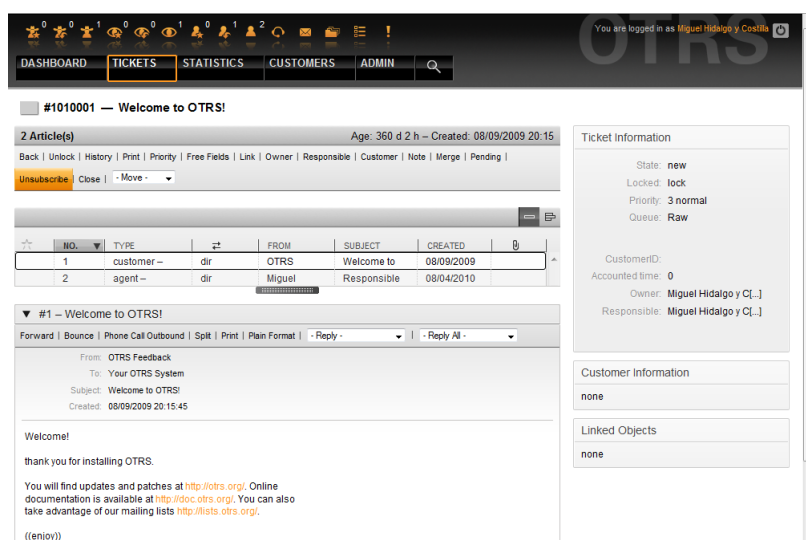


Figure 9.3. Подписка на просмотр подробной информации о заявке.

Если вы больше не хотите просматривать определенную заявку, перейдите к шаблону просмотра подробной информации заявки и нажмите кнопку "Отменить подписку" в меню заявки (см. ниже Рисунок 9.4).



OTRS

You are logged in as Miguel Hidalgo y Costilla

DASHBOARD TICKETS STATISTICS CUSTOMERS ADMIN

#1010001 — Welcome to OTRS!

2 Article(s) Age: 360 d 2 h — Created: 08/09/2009 20:15

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

Unsubscribe Close | - Move -

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

▼ #1 — Welcome to OTRS!

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

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

Welcome!

thank you for installing OTRS.

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

((enjoy))

Ticket Information

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

CustomerID:
 Accounted time: 0
 Owner: Miguel Hidalgo y C[...]
 Responsible: Miguel Hidalgo y C[...]

Customer Information

none

Linked Objects

none

Рисунок 9.4. Отказ от подписи на заявку в шаблоне просмотра подробной информации о заявке.

Как только активирована функция "просмотр заявок", то список всех просматриваемых заявок будет доступен в шаблоне Watched View (см. ниже Рисунок 9.5).



OTRS

You are logged in as Miguel Hidalgo y Costilla

DASHBOARD TICKETS STATISTICS CUSTOMERS ADMIN

My Watched Tickets: All

All 1 New Article 0 Pending 0 Reminder Reached 0

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

TICKET#	AGE	FROM / SUBJECT	STATE	LOCKED	QUEUE	OWNER	CUSTOMERID
1010001	367 d 6 h	OTRS Feedback Welcome to OTRS!	new	lock	Raw	Miguel Hidalgo y Costi[...]	

Powered by OTRS 3.0.x CVS

Top of page

Рисунок 9.5. Шаблон для просматриваемых заявок.

Глава 10. Настройка экспорта в PDF

В этом разделе приводится настройка опций для экспорта данных из OTRS в PDF.

Нажатие кнопки Распечатать из любой точки интерфейса OTRS приведет к генерации PDF-файла. Используя конфигурационный параметр PDF можно изменить такое поведение, заменив его на HTML.

Чтобы изменить внешний вид файлов, сгенерированных системой OTRS, можно создать свой собственный логотип и добавить его перейдя по ссылке PDF::LogoFile. Чтобы определить стандартный размер страниц генерируемых pdf-файлов (DIN-A4 or Letter) воспользуйтесь ссылкой PDF::PageSize. Чтобы указать максимальное количество страниц pdf-файла используйте ссылку PDF::MaxPage. Эта настройка может быть полезна когда пользователь ошибочно генерирует файл большого размера.

Для генерации pdf-файлов должны быть проинсталлированы Perl-модули CPAN: PDF::API2 и Compress::Zlib. В большинстве дистрибутивов они доступны в виде пакетов и могут быть легко установлены с помощью соответствующего менеджера пакетов. В случае, если это не возможно, они должны быть установлены с помощью CPAN. За дополнительной информацией об установке Perl-модулей, обратитесь к главе "Установка Perl-модулей".



Глава 11. Использование внешних хранилищ данных

1. Данные клиентов

OTRS работает с различными атрибутами данных клиентов, такими как имя пользователя, адрес электронной почты, номер телефона и т.д. Эти атрибуты отображаются в обоих фронтэндах, для Агентов и Клиентов. Они также используются для проверки подлинности клиентов.

Данные клиентов, которые используются и отображаются в OTRS очень легко настраиваются. Несмотря на это следующая информация будет всегда необходима для проверки подлинности клиента:

- Вход пользователей
- Адрес электронной почты
- ID Клиента

Используйте параметры конфигурации приведенные в Сценарии 11.1 в файле `Kernel/Config.pm` если нужно выводить информацию о клиентах в агентском веб-интерфейсе.

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

Сценарий 11.1. Конфигурационные параметры Kernel/Config.pm.

2. Пользовательский бэк-энд

Вы можете использовать два типа хранилища информации клиентов: Базу Данных DB и LDAP. Если у вас уже есть другой бэк-энд для хранения пользовательской информации (например SAP), также есть возможность написать модуль для использования этой функции.

2.1. База Данных (По умолчанию)

В Примере 11-1 приведена конфигурация базы данных, которая использует данные клиента, хранящиеся в базе данных OTRS.

Пример 11.1. Настройка клиентского хранилища базы данных (DB)

```
# CustomerUser (customer database backend and settings)
$self->{CustomerUser} = {
  Name => 'Database Datasource',
  Module => 'Kernel::System::CustomerUser::DB',
  Params => {
    # if you want to use an external database, add the required settings
    # DSN => 'DBI:odbc:yourdsn',
    # DSN => 'DBI:mysql:database=customerdb;host=customerdbhost',
    # User => '',
    # Password => '',
    Table => 'customer_user',
    # if your frontend is unicode and the charset of your
    # customer database server is iso-8859-1, use these options.
    # SourceCharset => 'iso-8859-1',
    # DestCharset => 'utf-8',
  }
}
```

```

    # CaseSensitive will control if the SQL statements need LOWER()
    # function calls to work case insensitively. Setting this to
    # 1 will improve performance dramatically on large databases.
    CaseSensitive => 0,
  },
# customer unique id
CustomerKey => 'login',

# customer #
CustomerID => 'customer_id',
CustomerValid => 'valid_id',
CustomerUserListFields => ['first_name', 'last_name', 'email'],
CustomerUserSearchFields => ['login', 'last_name', 'customer_id'],
CustomerUserSearchPrefix => '',
CustomerUserSearchSuffix => '*',
CustomerUserSearchListLimit => 250,
CustomerUserPostMasterSearchFields => ['email'],
CustomerUserNameFields => ['title', 'first_name', 'last_name'],
CustomerUserEmailUniqCheck => 1,
# # show not own tickets in customer panel, CompanyTickets
# CustomerUserExcludePrimaryCustomerID => 0,
# # generate auto logins
# AutoLoginCreation => 0,
# AutoLoginCreationPrefix => 'auto',
# # admin can change customer preferences
# AdminSetPreferences => 1,
# # cache time to live in sec. - cache any database queries
# CacheTTL => 0,
# # just a read only source
# ReadOnly => 1,
Map => [
  # note: Login, Email and CustomerID needed!
  # var, frontend, storage, shown (1=always,2=lite), required, storage-type, http-
link, readonly, http-link-target
  [ 'UserTitle',      'Title',      'title',      1, 0, 'var', '', 0 ],
  [ 'UserFirstname', 'Firstname', 'first_name', 1, 1, 'var', '', 0 ],
  [ 'UserLastname',  'Lastname',  'last_name',  1, 1, 'var', '', 0 ],
  [ 'UserLogin',     'Username',  'login',     1, 1, 'var', '', 0 ],
  [ 'UserPassword',  'Password',  'pw',        0, 0, 'var', '', 0 ],
  [ 'UserEmail',     'Email',     'email',     1, 1, 'var', '', 0 ],

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

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

```

If you want to customize the customer data, change the column headers or add new ones to the customer_user table in the OTRS database. As an example, Script 11.2 shows how to add a new field for room number.

```
linux:~# mysql -p
```

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

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

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

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

mysql> quit
Bye
linux:~#
```

Сценарий 11.2. Добавление поля "комната" в таблицу customer_user table.

Теперь добавьте новый столбец в MAP-массив в Kernel/Config.pm, как это показано в Сценарии 11.3.

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

Сценарий 11.3. Добавление поля "комната" в файл Kernel/Config.pm.

Всю эту информацию можно также отредактировать воспользовавшись ссылкой Клиенты.

2.1.1. Клиент с несколькими идентификаторами (Заявки Компании)

Одному клиенту можно назначить больше одного клиентского идентификатора (Customer ID). Это может быть полезно, если клиенту необходимо получить доступ к заявкам других клиентов, например, руководитель хочет посмотреть заявки своих помощников. Если клиент может получить доступ к заявкам другого клиента, то используется особенность OTRS "заявки компании". Заявки компании могут быть доступны перейдя по ссылке "Заявки Компании" в клиентской панели управления.

Для использования заявок компании, новый столбец с идентификатором (IDs), который должен быть доступен для клиента, должен быть добавлен в таблицу customer_user базы данных OTRS (см. ниже Сценарий 11.4).

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

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

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

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

mysql> quit
Bye
linux:~#
```

Сценарий 11.4. Добавление поля customer_ids в таблицу customer_user.

Теперь новый столбец должен быть добавлен в MAP-массив в Kernel/Config.pm, как это показано в Сценарии 11.5.

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

Сценарий 11.5. Добавление поля UserCustomerIDs в Kernel/Config.pm.

Теперь, новый столбец для мульти-идентификатора (IDs) клиента можно редактировать с помощью веб-интерфейса Агента, в разделе управления клиентами.

Для того, чтобы убедиться что один клиент имеет доступ к заявкам других клиентов нужно добавить идентификаторы (IDs) этих пользователей в новое поле для нескольких идентификаторов клиента. Каждый идентификатор (ID) должен быть отделен точкой с запятой (см. ниже Пример 11-2).

Пример 11.2. Хранение Заявок Компании в базе данных DB

Клиенты А, Б и Ц созданы в вашей системе и А хочет иметь доступ к заявкам Б и Ц используя клиентскую панель. Б и Ц не должны иметь доступа к заявкам других пользователей.

Для реализации этой структуры, измените таблицу customer_user и маппинг (преобразование) в Kernel/Config.pm как это показано выше. С помощью Панели Администрирования или используя ссылку Клиенты в веб-интерфейсе Агента загрузите настройки пользователя А. Если настройки отображаются, добавьте значения "Б;Ц;" в поле для CustomerIDs.

2.2. LDAP

Если у вас есть LDAP--каталог, в котором хранятся данные о клиентах, его можно использовать в OTRS, в качестве хранилища данных о клиентах, как это показано в Примере 11-3.

Пример 11.3. Настройка LDAP в качестве клиентского бэк-енда

```
# CustomerUser
# (customer ldap backend and settings)
$self->{CustomerUser} = {
  Name => 'LDAP Data Source',
  Module => 'Kernel::System::CustomerUser::LDAP',
  Params => {
    # ldap host
    Host => 'bay.csuhayward.edu',
    # ldap base dn
    BaseDN => 'ou=seas,o=csuh',
    # search scope (one|sub)
    SSCOPE => 'sub',
    # The following is valid but would only be necessary if the
    # anonymous user does NOT have permission to read from the LDAP tree
    UserDN => '',
    UserPw => '',
    # in case you want to add always one filter to each ldap query, use
    # this option. e. g. AlwaysFilter => '(mail=*)' or AlwaysFilter =>
    '(objectclass=user)'
    AlwaysFilter => '',
    # if both your frontend and your LDAP are unicode, use this:
    SourceCharset => 'utf-8',
    DestCharset => 'utf-8',
    # if your frontend is unicode and the charset of your
    # ldap server is iso-8859-1, use these options.
    # SourceCharset => 'iso-8859-1',
    # DestCharset => 'utf-8',
    # Net::LDAP new params (if needed - for more info see perl doc Net::LDAP)
```

```

    Params => {
      port => 389,
      timeout => 120,
      async => 0,
      version => 3,
    },
  },
  # customer unique id
  CustomerKey => 'uid',
  # customer #
  CustomerID => 'mail',
  CustomerUserListFields => ['cn', 'mail'],
  CustomerUserSearchFields => ['uid', 'cn', 'mail'],
  CustomerUserSearchPrefix => '',
  CustomerUserSearchSuffix => '*',
  CustomerUserSearchListLimit => 250,
  CustomerUserPostMasterSearchFields => ['mail'],
  CustomerUserNameFields => ['givenname', 'sn'],
  # show not own tickets in customer panel, CompanyTickets
  CustomerUserExcludePrimaryCustomerID => 0,
  # add an ldap filter for valid users (expert setting)
  # CustomerUserValidFilter => '(!(description=locked))',
  # administrator can't change customer preferences
  AdminSetPreferences => 0,
  # # cache time to live in sec. - cache any database queries
  # CacheTTL => 0,
  Map => [
    # note: Login, Email and CustomerID are mandatory!
    # var, frontend, storage, shown (1=always,2=lite), required, storage-type, http-
link, readonly
    [ 'UserTitle',      'Title',      'title',          1, 0, 'var', '', 0 ],
    [ 'UserFirstname', 'Firstname', 'givenname',     1, 1, 'var', '', 0 ],
    [ 'UserLastname',  'Lastname',  'sn',            1, 1, 'var', '', 0 ],
    [ 'UserLogin',     'Username',  'uid',           1, 1, 'var', '', 0 ],
    [ 'UserEmail',     'Email',     'mail',          1, 1, 'var', '', 0 ],
    [ 'UserCustomerID', 'CustomerID', 'mail',          0, 1, 'var', '', 0 ],
  #
  [ 'UserCustomerIDs', 'CustomerIDs', 'second_customer_ids', 1, 0, 'var', '', 0 ],
  [ 'UserPhone',      'Phone',      'telephonenumber', 1, 0, 'var', '', 0 ],
  [ 'UserAddress',    'Address',    'postaladdress',   1, 0, 'var', '', 0 ],
  [ 'UserComment',    'Comment',    'description',     1, 0, 'var', '', 0 ],
  ],
};

```

Если дополнительные атрибуты клиента хранятся в LDAP-каталоге, например, имя руководителя, номер мобильного телефона, или отдела, и если эту информацию нужно отобразить в OTRS, просто расширьте MAP-массив в файле `Kernel/Config.pm` записями для этих атрибутов, как показано в Сценарии 11.6.

```

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

```

Сценарий 11.6. Добавление нового поля в файл `Kernel/Config.pm`.

2.2.1. Клиент с несколькими идентификаторами (Заявки Компании)

При использовании LDAP-бэкэнда клиенту можно присвоить больше одного клиентского айди (Customer ID). Для использования заявок компании, в LDAP-директорию нужно добавить новое поле, которое содержит доступные агенту идентификаторы (IDs).

Если в LDAP-каталоге было создано новое поле, его также нужно добавить в MAP-массив в `Kernel/Config.pm`, как это показано в Сценарии 11.7.

```

# var, frontend, storage, shown (1=always,2=lite), required, storage-type, http-link,
readonly
[...]

```

```
[ 'UserCustomerIDs', 'CustomerIDs', 'customer_ids', 1, 0, 'var', '', 0 ],
```

Сценарий 11.7. Подстановка новых полей в Kernel/Config.pm file.

Клиентские идентификаторы (IDs) можно редактировать напрямую в LDAP-директории. OTRS может только считать информацию из LDAP, но не записывать.

Чтобы убедиться что клиент имеет доступ к заявкам других клиентов, добавьте идентификаторы (IDs) клиентов, к заявкам которых нужен доступ, к новому полю вашей LDAP-директории. Каждый идентификатор ID должен быть отделен точкой с запятой (см. ниже Рисунок 11-4).

Пример 11.4. Использование заявок Компании с LDAP-бэкэндом

Клиенты А, Б и Ц созданны в вашей системе и А хочет иметь доступ к заявкам Б и Ц через панель клиента. Б и Ц не должны иметь доступа к другим пользователям.

Для реализации этой установки измените LDAP-директорию и маппинг (mapping) в Kernel/Config.pm, как это показано выше. Затем добавьте в вашей LDAP-директории значения "Б;Ц;" в поле для CustomerIDs, для клиента "А".

2.3. Использование больше чем одного хранилища информации с OTRS

Если в OTRS нужно использовать больше одного источника данных о клиентах (например LDAP и базу данных), конфигурационный параметр CustomerUser должен быть расширен числом, например "CustomerUser1", "CustomerUser2" (см. ниже Пример 11-5).

Пример 11.5. Использование больше чем одного пользовательского хранилища данных с OTRS

В следующем примере показано применение конфигурации как для LDAP так и для базы данных клиентского бэкэнда с OTRS.

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

```

# AdminSetPreferences => 1,
# # cache time to live in sec. - cache any database queries
# CacheTTL => 0,
# # just a read only source
# ReadOnly => 1,
# Map => [

    # note: Login, Email and CustomerID needed!
    # var, frontend, storage, shown (1=always,2=lite), required, storage-type, http-
link, readonly, http-link-target
    [ 'UserTitle',      'Title',      'title',      1, 0, 'var', '', 0 ],
    [ 'UserFirstname', 'Firstname', 'first_name', 1, 1, 'var', '', 0 ],
    [ 'UserLastname',  'Lastname',  'last_name',  1, 1, 'var', '', 0 ],
    [ 'UserLogin',     'Username',  'login',     1, 1, 'var', '', 0 ],
    [ 'UserPassword',  'Password',  'pw',        0, 0, 'var', '', 0 ],
    [ 'UserEmail',     'Email',     'email',     1, 1, 'var', '', 0 ],
    [ 'UserCustomerID', 'CustomerID', 'customer_id', 0, 1, 'var', '', 0 ],
    [ 'UserPhone',     'Phone',     'phone',     1, 0, 'var', '', 0 ],
    [ 'UserFax',       'Fax',       'fax',       1, 0, 'var', '', 0 ],
    [ 'UserMobile',    'Mobile',    'mobile',    1, 0, 'var', '', 0 ],
    [ 'UserStreet',    'Street',    'street',    1, 0, 'var', '', 0 ],
    [ 'UserZip',       'Zip',       'zip',       1, 0, 'var', '', 0 ],
    [ 'UserCity',      'City',      'city',      1, 0, 'var', '', 0 ],
    [ 'UserCountry',   'Country',   'country',   1, 0, 'var', '', 0 ],
    [ 'UserComment',   'Comment',   'comments',  1, 0, 'var', '', 0 ],
    [ 'ValidID',       'Valid',     'valid_id',  0, 1, 'int', '', 0 ],
],
# default selections
Selections => {
    UserTitle => {
        'Mr.' => 'Mr.',
        'Mrs.' => 'Mrs.',
    },
},
};

# 2. Customer user backend: LDAP
# (customer ldap backend and settings)
$self->{CustomerUser2} = {
    Name => 'LDAP Datasource',
    Module => 'Kernel::System::CustomerUser::LDAP',
    Params => {
        # ldap host
        Host => 'bay.csuhayward.edu',
        # ldap base dn
        BaseDN => 'ou=seas,o=csuh',
        # search scope (one|sub)
        SSCOPE => 'sub',
        # The following is valid but would only be necessary if the
        # anonymous user does NOT have permission to read from the LDAP tree
        UserDN => '',
        UserPw => '',
        # in case you want to add always one filter to each ldap query, use
        # this option. e. g. AlwaysFilter => '(mail=*)' or AlwaysFilter =>
        '(objectclass=user)'
        AlwaysFilter => '',
        # if both your frontend and your LDAP are unicode, use this:
        SourceCharset => 'utf-8',
        DestCharset => 'utf-8',
        # if your frontend is e. g. iso-8859-1 and the character set of your
        # ldap server is utf-8, use these options:
        SourceCharset => 'utf-8',
        DestCharset => 'iso-8859-1',

        # Net::LDAP new params (if needed - for more info see perldoc Net::LDAP)
        Params => {
            port => 389,
            timeout => 120,
            async => 0,
            version => 3,
        },
    },
},
};

```

```

# customer unique id
CustomerKey => 'uid',
# customer #
CustomerID => 'mail',
CustomerUserListFields => ['cn', 'mail'],
CustomerUserSearchFields => ['uid', 'cn', 'mail'],
CustomerUserSearchPrefix => '',
CustomerUserSearchSuffix => '*',
CustomerUserSearchListLimit => 250,
CustomerUserPostMasterSearchFields => ['mail'],
CustomerUserNameFields => ['givenname', 'sn'],
# show not own tickets in customer panel, CompanyTickets
CustomerUserExcludePrimaryCustomerID => 0,
# add a ldap filter for valid users (expert setting)
# CustomerUserValidFilter => '(!(description=locked))',
# admin can't change customer preferences
AdminSetPreferences => 0,
Map => [
  # note: Login, Email and CustomerID needed!
  # var, frontend, storage, shown (1=always,2=lite), required, storage-type, http-
link, readonly
  [ 'UserTitle',      'Title',      'title',          1, 0, 'var', '', 0 ],
  [ 'UserFirstname', 'Firstname', 'givenname',     1, 1, 'var', '', 0 ],
  [ 'UserLastname',  'Lastname',  'sn',            1, 1, 'var', '', 0 ],
  [ 'UserLogin',     'Username',  'uid',           1, 1, 'var', '', 0 ],
  [ 'UserEmail',     'Email',     'mail',          1, 1, 'var', '', 0 ],
  [ 'UserCustomerID', 'CustomerID', 'mail',          0, 1, 'var', '', 0 ],
#   [ 'UserCustomerIDs', 'CustomerIDs', 'second_customer_ids', 1, 0, 'var', '', 0 ],
  [ 'UserPhone',     'Phone',     'telephonenumber', 1, 0, 'var', '', 0 ],
  [ 'UserAddress',   'Address',   'postaladdress',  1, 0, 'var', '', 0 ],
  [ 'UserComment',   'Comment',   'description',    1, 0, 'var', '', 0 ],
],
];

```

Есть возможность интегрировать до 10 различных пользовательских бэк-эндов. Используйте интерфейс управления клиентами в OTRS, чтобы просматривать и редактировать данные о них (при условии наличия прав для записи).

3. Хранилища (бэк-енды) для аутентификации Агентов и Клиентов

OTRS предлагает опцию для проверки подлинности агентов и клиентов с использованием различных хранилищ данных (бэкендов).

3.1. Хранилища данных (бэк-енды) для аутентификации Агентов

3.1.1. База Данных (DB, по умолчанию)

В качестве бэк-энда для аутентификации агентов в OTRS, по умолчанию, используется база данных. Чтобы добавлять агентов, редактировать данные о них, перейдите на страницу Панель Администрирования и нажмите ссылку Интерфейс для управления агентами (см. ниже Пример 11.6).

Пример 11.6. Проверка подлинности агентов путем использования Базы Данных (DB) в качестве хранилища информации.

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

3.1.2. LDAP

Если данные всех ваших агентов хранятся в LDAP-директории, то для аутентификации пользователей в OTRS можно использовать LDAP-модуль (см. ниже Пример 11-7). Этот модуль имеет права только на чтение дерева LDAP-каталогов, что означает что нету возможности редактировать данные пользователей используя ссылку веб-интерфейс для управления пользователями .

Пример 11.7. Проверка подлинности агентов при использовании LDAP в качестве хранилища данных

```
# This is an example configuration for an LDAP auth. backend.
# (Make sure Net::LDAP is installed!)
$self->{'AuthModule'} = 'Kernel::System::Auth::LDAP';
$self->{'AuthModule::LDAP::Host'} = 'ldap.example.com';
$self->{'AuthModule::LDAP::BaseDN'} = 'dc=example,dc=com';
$self->{'AuthModule::LDAP::UID'} = 'uid';

# Check if the user is allowed to auth in a posixGroup
# (e. g. user needs to be in a group xyz to use otrs)
$self->{'AuthModule::LDAP::GroupDN'} = 'cn=otrsallow,ou=posixGroups,dc=example,dc=com';
$self->{'AuthModule::LDAP::AccessAttr'} = 'memberUid';
# for ldap posixGroups objectclass (just uid)
# $self->{'AuthModule::LDAP::UserAttr'} = 'UID';
# for non ldap posixGroups objectclass (with full user dn)
# $self->{'AuthModule::LDAP::UserAttr'} = 'DN';

# The following is valid but would only be necessary if the
# anonymous user do NOT have permission to read from the LDAP tree
$self->{'AuthModule::LDAP::SearchUserDN'} = '';
$self->{'AuthModule::LDAP::SearchUserPw'} = '';

# in case you want to add always one filter to each ldap query, use
# this option. e. g. AlwaysFilter => '(mail=*)' or AlwaysFilter => '(objectclass=user)'
$self->{'AuthModule::LDAP::AlwaysFilter'} = '';

# in case you want to add a suffix to each login name, then
# you can use this option. e. g. user just want to use user but
# in your ldap directory exists user@domain.
# $self->{'AuthModule::LDAP::UserSuffix'} = '@domain.com';

# Net::LDAP new params (if needed - for more info see perl doc Net::LDAP)
$self->{'AuthModule::LDAP::Params'} = {
    port => 389,
    timeout => 120,
    async => 0,
    version => 3,
};
```

Параметры конфигурации приведенные в Сценарии 11.8 могут быть использованы для синхронизации пользовательских данных из LDAP-каталога в локальную базу данных OTRS. Это уменьшает количество запросов к LDAP-серверу и ускоряет проверку подлинности в OTRS. Синхронизация данных завершена, когда агент аутентифицируется впервые. Несмотря на то, что данные могут быть синхронизированы в локальной базе данных OTRS, LDAP-каталог является последней инстанцией для проверки подлинности пользователей, таким образом пользователи, не активные для дерева каталогов LDAP не могут пройти аутентификацию в OTRS, даже в том случае, когда данные о пользователе уже хранятся в базе данных OTRS. Данные агентов в LDAP-директории не могут быть отредактированы с помощью веб-интерфейса OTRS, так что управление данными должно осуществляться непосредственно в дереве каталогов LDAP.

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

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

Сценарий 11.8. Синхронизация пользовательских данных из LDAP-директории в базу данных OTRS.

3.1.3. HTTPBasicAuth-аутентификация для Агентов

Если вы хотите реализовать решение "single sign on" для всех агентов, вы можете использовать базовую аутентификацию (для всех систем) и HTTPBasicAuth-модуль для OTRS (см. ниже Пример 11-8).

Пример 11.8. Аутентификация Агентов с помощью HTTPBasic

```
# This is an example configuration for an apache ($ENV{REMOTE_USER})  
# auth. backend. Use it if you want to have a single login through  
# apache http-basic-auth  
$Self->{'AuthModule'} = 'Kernel::System::Auth::HTTPBasicAuth';  
  
# Note:  
#  
# If you use this module, you should use as fallback  
# the following configuration settings if the user is not authorized  
# apache ($ENV{REMOTE_USER})  
$Self->{'LoginURL'} = 'http://host.example.com/not-authorized-for-otrs.html';  
$Self->{'LogoutURL'} = 'http://host.example.com/thanks-for-using-otrs.html';
```

3.1.4. Radius

Параметры конфигурации приведенные в Примере 11-9 могут быть использованы для аутентификации агентов с использованием Radius-сервера.

Пример 11.9. Аутентификация (проверка подлинности) агентов с использованием Radius-сервера в качестве хранилища информации

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

3.2. Хранилища информации для аутентификации (проверки подлинности) клиентов

3.2.1. База Данных (По умолчанию)

Для аутентификации клиентов в OTRS, по умолчанию, используется база данных. Используя базу данных в качестве хранилища, все данные клиентов можно редактировать через веб-интерфейс OTRS (см. ниже Пример 11-10).

Пример 11.10. Аутентификация Клиента в Базе Данных

```
# This is the auth. module against the otrs db  
$Self->{'Customer::AuthModule'} = 'Kernel::System::CustomerAuth::DB';  
$Self->{'Customer::AuthModule::DB::Table'} = 'customer_user';  
$Self->{'Customer::AuthModule::DB::CustomerKey'} = 'login';  
$Self->{'Customer::AuthModule::DB::CustomerPassword'} = 'pw';
```

```

# $Self->{'Customer::AuthModule::DB::DSN'} =
  "DBI:mysql:database=customerdb;host=customerdbhost";
# $Self->{'Customer::AuthModule::DB::User'} = "some_user";
# $Self->{'Customer::AuthModule::DB::Password'} = "some_password";

```

3.2.2. LDAP

Если у вас есть LDAP-каталог со всеми данными о клиентах, можно использовать модуль LDAP для аутентификации клиентов в OTRS (см. Пример 11-11 ниже). Поскольку этот модуль имеет права только для чтения для данных из LDAP-бэкенда, то нету возможности изменить данные клиента через веб.

Пример 11.11. Аутентификация пользователей с помощью LDAP-бэкенда

```

# This is an example configuration for an LDAP auth. backend.
# (make sure Net::LDAP is installed!)
$Self->{'Customer::AuthModule'} = 'Kernel::System::CustomerAuth::LDAP';
$Self->{'Customer::AuthModule::LDAP::Host'} = 'ldap.example.com';
$Self->{'Customer::AuthModule::LDAP::BaseDN'} = 'dc=example,dc=com';
$Self->{'Customer::AuthModule::LDAP::UID'} = 'uid';

# Check if the user is allowed to auth in a posixGroup
# (e. g. user needs to be in a group xyz to use otrs)
$Self->{'Customer::AuthModule::LDAP::GroupDN'} =
  'cn=otrsallow,ou=posixGroups,dc=example,dc=com';
$Self->{'Customer::AuthModule::LDAP::AccessAttr'} = 'memberUid';
# for ldap posixGroups objectclass (just uid)
$Self->{'Customer::AuthModule::LDAP::UserAttr'} = 'UID';
# for non ldap posixGroups objectclass (full user dn)
# $Self->{'Customer::AuthModule::LDAP::UserAttr'} = 'DN';

# The following is valid but would only be necessary if the
# anonymous user does NOT have permission to read from the LDAP tree
$Self->{'Customer::AuthModule::LDAP::SearchUserDN'} = '';
$Self->{'Customer::AuthModule::LDAP::SearchUserPw'} = '';

# in case you want to add always one filter to each ldap query, use
# this option. e. g. AlwaysFilter => '(mail=*)' or AlwaysFilter => '(objectclass=user)'
$Self->{'Customer::AuthModule::LDAP::AlwaysFilter'} = '';

# in case you want to add a suffix to each customer login name, then
# you can use this option. e. g. user just want to use user but
# in your ldap directory exists user@domain.
# $Self->{'Customer::AuthModule::LDAP::UserSuffix'} = '@domain.com';

# Net::LDAP new params (if needed - for more info see perl doc Net::LDAP)
$Self->{'Customer::AuthModule::LDAP::Params'} = {
  port => 389,
  timeout => 120,
  async => 0,
  version => 3,
};

```

3.2.3. HTTPBasicAuth аутентификация для клиентов

Если для пользователей нужно внедрить "single sign on"-решение, можно использовать базовую, HTTPBasic аутентификацию (для всех систем) и использовать модуль HTTPBasicAuth с OTRS (больше не нужно логиниться в OTRS). См. ниже Пример 11-12.

Пример 11.12. Аутентификация клиентов с помощью HTTPBasic

```

# This is an example configuration for an apache ($ENV{REMOTE_USER})
# auth. backend. Use it if you want to have a single login through
# apache http-basic-auth
$Self->{'Customer::AuthModule'} = 'Kernel::System::CustomerAuth::HTTPBasicAuth';

```

```
# Note:
# If you use this module, you should use the following
# config settings as fallback, if user isn't login through
# apache ($ENV{REMOTE_USER})
$self->{CustomerPanelLoginURL} = 'http://host.example.com/not-authorized-for-otrs.html';
$self->{CustomerPanelLogoutURL} = 'http://host.example.com/thanks-for-using-otrs.html';
```

3.2.4. Radius

Настройки приведенные в примере 11-13 могут быть использованы для аутентификации ваших клиентов с помощью Radius-сервера.

Пример 11.13. Аутентификация клиентов с использованием Radius

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

4. Настройка самостоятельной регистрации клиента

Есть возможность настроить самостоятельную регистрацию новых клиентов, доступную через панель customer.pl. Можно добавить новые дополнительные или обязательные поля, такие как номер комнаты, адрес или состояние.

В следующем примере показано каким образом можно указать обязательные для заполнения поля в базе данных клиентов, в данном случае, для хранения номера клиента.

4.1. Настройка веб-интерфейса

Для отображения нового поля для номера комнаты в веб-интерфейсе пользователя (customer.pl), нужно внести изменения в .dtl-файл, который отвечает за шаблон этого интерфейса. Отредактируйте файл Kernel/Output/HTML/Standard/CustomerLogin.dtl добавив новые поля после строки 80 (см. ниже Сценарий 11.9).

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

Сценарий 11.9. Отображение новых полей в веб-интерфейсе.

4.2. Отображения клиентов

На следующем этапе, нужно внести изменения в маппинг (mapping), расширив его новым элементом - номером комнаты. Чтобы убедиться что изменения не потеряются после обновления, установите настройки "CustomerUser" из файла Kernel/Config/Defaults.pm в файл Kernel/Config.pm. Теперь измените MAP-массив, добавив новое поле - номер комнаты, как это показано ниже в Сценарии 11.10.

```
# CustomerUser
# (customer database backend and settings)
$self->{CustomerUser} = {
  Name => 'Database Backend',
  Module => 'Kernel::System::CustomerUser::DB',
  Params => {
    # if you want to use an external database, add the
    # required settings
```

```

#      DSN => 'DBI:odbc:yourdsn',
#      DSN => 'DBI:mysql:database=customerdb;host=customerdbhost',
#      User => '',
#      Password => '',
#      Table => 'customer_user',
},
# customer unique id
CustomerKey => 'login',
# customer #
CustomerID => 'customer_id',
CustomerValid => 'valid_id',
CustomerUserListFields => ['first_name', 'last_name', 'email'],
# CustomerUserListFields => ['login', 'first_name', 'last_name', 'customer_id', 'email'],
CustomerUserSearchFields => ['login', 'last_name', 'customer_id'],
CustomerUserSearchPrefix => '',
CustomerUserSearchSuffix => '*',
CustomerUserSearchListLimit => 250,
CustomerUserPostMasterSearchFields => ['email'],
CustomerUserNameFields => ['title', 'first_name', 'last_name'],
CustomerUserEmailUniqCheck => 1,
# # show not own tickets in customer panel, CompanyTickets
# CustomerUserExcludePrimaryCustomerID => 0,
# # generate auto logins
# AutoLoginCreation => 0,
# AutoLoginCreationPrefix => 'auto',
# # admin can change customer preferences
# AdminSetPreferences => 1,
# # cache time to live in sec. - cache database queries
# CacheTTL => 0,
# # just a read only source
# ReadOnly => 1,
# Map => [

# note: Login, Email and CustomerID needed!
# var, frontend, storage, shown (1=always,2=lite), required, storage-type, http-
link, readonly, http-link-target
[ 'UserTitle',      'Title',      'title',      1, 0, 'var', '', 0 ],
[ 'UserFirstname', 'Firstname',  'first_name', 1, 1, 'var', '', 0 ],
[ 'UserLastname',  'Lastname',   'last_name',  1, 1, 'var', '', 0 ],
[ 'UserLogin',     'Username',   'login',      1, 1, 'var', '', 0 ],
[ 'UserPassword',  'Password',   'pw',         0, 0, 'var', '', 0 ],
[ 'UserEmail',     'Email',      'email',      1, 1, 'var', '', 0 ],
[ 'UserCustomerID', 'CustomerID', 'customer_id', 0, 1, 'var', '', 0 ],
[ 'UserPhone',     'Phone',      'phone',      1, 0, 'var', '', 0 ],
[ 'UserFax',       'Fax',        'fax',        1, 0, 'var', '', 0 ],
[ 'UserMobile',    'Mobile',     'mobile',     1, 0, 'var', '', 0 ],
[ 'UserRoom',     'Room',       'room',       1, 0, 'var', '', 0 ],
[ 'UserStreet',    'Street',     'street',     1, 0, 'var', '', 0 ],
[ 'UserZip',       'Zip',        'zip',        1, 0, 'var', '', 0 ],
[ 'UserCity',     'City',       'city',       1, 0, 'var', '', 0 ],
[ 'UserCountry',  'Country',    'country',    1, 0, 'var', '', 0 ],
[ 'UserComment',  'Comment',    'comments',   1, 0, 'var', '', 0 ],
[ 'ValidID',      'Valid',      'valid_id',   0, 1, 'int', '', 0 ],
],
# default selections
Selections => {
  UserTitle => {
    'Mr.' => 'Mr.',
    'Mrs.' => 'Mrs.',
  },
},
};

```

Сценарий 11.10. Внесение изменений в тар-массив.

4.3. Настройка таблицы customer_user в Базе Данных OTRS (DB)

Последним шагом является добавление нового столбца с номером комнаты в таблицу customer_user базы данных OTRS (см. ниже Сценарий 11.11). В этой колонке будет храниться информация для номера комнаты.

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

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

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

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

mysql> quit
Bye
linux:~#
```

Сценарий 11.11. Добавление новой колонки в таблицу customer_user.

Теперь новое поле для номера комнаты должно отображаться в customer.pl панели. Когда новые клиенты будут регистрировать аккаунт, им нужно будет вписать номер комнаты. Если для работы OTRS используется Apache и модуль mod_perl, то чтобы новые изменения вступили в силу нужно перезапустить веб-сервер.

Глава 12. Состояния

1. Предопределенные состояния

OTRS позволяет изменять предопределенные состояния заявок и их типы, а также добавлять новые. Для состояния важны два атрибута: имя (state-name) и тип (state-type).

Предустановленные состояния в OTRS: "закрыто успешно", "закрыто неудачно", "объединено", "новая", "открытая", "в ожидании с автозакрытием+", "в ожидании с автозакрытием-", "в ожидании с напоминанием", "удаленная".

1.1. Новая

Заявки находятся в этом состоянии, когда они создаются на основе входящих сообщений электронной почты.

1.2. Открытая

Это состояние по умолчанию для заявок, которые присвоены очередям или агентам.

1.3. Ожидание с напоминанием

После того как время ожидания истекло, владелец заявки будет получать напоминание на электронную почту. Если заявка не закрыта, то напоминание о заявке будет отправлено всем агентам в очереди. Напоминание о заявках будет отправлено только в рабочее время и будет повторяться каждые 24-часа, пока агент не изменит состояние заявки. Время, которое заявка проведет с таким статусом будет добавлено к времени эскалации.

1.4. Ожидание авто-закрытие -

Если время ожидания вышло, заявки с этим статусом будут установлены в "Закрытые неуспешно". Время, проведенное заявкой в этом статусе будет добавлено к времени эскалации.

1.5. Ожидание авто-закрытие+

Если вышло время ожидания, заявки с этим статусом будут установлены в "Закрыто Успешно". Время, проведенное заявкой в этом статусе будет добавлено к времени эскалации.

1.6. Объединенные

Это состояние для заявок, которые были объединены с другими заявками.

1.7. Закрыта Успешно

Это конечное состояние для заявок, которые были решены успешно. В зависимости от конфигурации, у вас будет или не будет возможности заново открыть ранее закрытые заявки.

1.8. Закрыта Неудачно

Это конечное состояние для заявок которые НЕ были успешно решены. В зависимости от конфигурации, у вас будет или не будет возможности заново открыть ранее закрытые заявки.

2. Настраиваемы состояния

Каждое состояние имеет название (state-name) и тип (state-type). Чтобы создать новое состояние перейдите по ссылке Состояния на Панели Администрирования и нажмите кнопку "Добавить состояние". Можно свободно выбирать имя нового состояния. Типы состояний не могут изменяться посредством веб-интерфейса. Если

нужно добавить новые типы или изменить существующие, - все изменения придется делать напрямую в базе данных. Предусмотренные типы состояний не могут быть изменены, поскольку это может привести к непредсказуемым результатам. Например, расчет эскалации и функция разблокирования основаны на конкретных типах состояний.

Используя эту страницу можно добавить новое состояние или же изменить название уже существующего. Если состояние "новый" было изменено посредством веб-интерфейса, то это изменение также должно быть настроено в файле `Kernel/Config.pm` или с помощью интерфейса `SysConfig`. Чтобы убедиться что OTRS правильно работает с измененным состоянием "новый" нужно модифицировать настройки приведенные в Сценарии 12.1.

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

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

Сценарий 12.1. Изменение параметров настройки в `Kernel/Config.pm`.

Если нужно добавить новый тип состояния, то это можно сделать с помощью клиентской программы управления базами данных, изменив таблицу `ticket_state_type` базы данных OTRS, как это показано в Сценарии 12.2.

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

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

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

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

mysql> quit
Bye
linux:~#
```

Script 12.2. Изменение базы данных OTRS.

На данный момент можно использовать новый тип состояния, который вы только что создали. Как только состояние будет связано с этим новым типом состояния, то чтобы убедиться что новое состояние используется и работает корректно нужно также изменить настройки OTRS. Используя `SysConfig` внесите изменения в следующие опции:

`Ticket -> Frontend::Agent::Ticket::ViewPhoneNew > AgentTicketPhone###StateDefault` - определить следующее состояние по умолчанию для новых заявок созданных на основе телефонного звонка.

`Ticket -> Frontend::Agent::Ticket::ViewPhoneNew > AgentTicketPhone###StateType` - для определения последующих доступных состояний для новых заявок, созданных на основе телефонного звонка.

Ticket -> Frontend::Agent::Ticket::ViewEmailNew > AgentTicketEmail###StateDefault - установка последующих следующих состояний для заявок созданных на базе сообщений электронной почты.

Ticket -> Frontend::Agent::Ticket::ViewEmailNew > AgentTicketEmail###StateType - для определения последующих доступных состояний для новых заявок созданных на базе сообщений электронной почты.

Ticket -> Frontend::Agent::Ticket::ViewPhoneOutbound > AgentTicketPhoneOutbound###State - для определения последующих доступных состояний для новых заявок созданных на базе новых телефонных статей.

Ticket -> Frontend::Agent::Ticket::ViewPhoneOutbound > AgentTicketPhoneOutbound###StateType - для определения последующих доступных состояний для новых заявок созданных на базе новых телефонных статей.

Ticket:Frontend::Agent::Ticket::ViewMove:Ticket::DefaultNextMoveStateType - для определения последующих доступных состояний для перемещенных заявок.

Ticket -> Frontend::Agent::Ticket::ViewBounce > StateDefault - для определения последующих доступных состояний для "подпрыгивающих" заявок.

Ticket -> Frontend::Agent::Ticket::ViewBounce > StateType - для определения последующих доступных состояний для экранов с отказами.

Ticket -> Frontend::Agent::Ticket::ViewBulk > StateDefault - для определения прдеопределенных последующих состояний для групповых действий.

Ticket -> Frontend::Agent::Ticket::ViewBulk > StateType - для определения прдеопределенных последующих состояний для экрана групповых действий

Ticket -> Frontend::Agent::Ticket::ViewClose > StateDefault - для определения прдеопределенных последующих состояний после закрытия заявки

Ticket -> Frontend::Agent::Ticket::ViewClose > StateType - для определения прдеопределенных последующих состояний для страницы закрытия.

Ticket -> Frontend::Agent::Ticket::ViewCompose > StateDefault - для определения прдеопределенных последующих состояний для Compose-страницы

Ticket -> Frontend::Agent::Ticket::ViewCompose > StateType - для определения прдеопределенных последующих состояний для Compose-страницы.

Ticket -> Frontend::Agent::Ticket::ViewForward > StateDefault - для определения прдеопределенных последующих состояний после перенаправления заявки.

Ticket -> Frontend::Agent::Ticket::ViewForward > StateType - для определения прдеопределенных последующих состояний для страницы перенаправления.

Ticket -> Frontend::Agent::Ticket::ViewForward > StateDefault - для определения прдеопределенных последующих состояний для страницы free-text.

Ticket -> Frontend::Agent::Ticket::ViewForward > StateType - для определения прдеопределенных последующих состояний для free text-страницы.

Ticket -> Core::PostMaster > PostmasterDefaultState - для определения прдеопределенных последующих состояний для заявок, созданных с сообщений электронной почты.

Ticket -> Core::PostMaster > PostmasterFollowUpState - для определения прдеопределенных последующих состояний для заявок после последующих, которые должны быть сохранены.

Ticket -> Core::PostMaster > PostmasterFollowUpStateClosed - для определения состояния заявок, после того как придет новый ответ на уже закрытую заявку.

Ticket -> Core::Ticket > ViewableStateType - для определения состояний, которые будут отображаться в различных местах системы, например в Queueview.

Ticket -> Core::Ticket > UnlockStateType - для определения типов состояний для разблокированных заявок.

Ticket -> Core::Ticket > PendingReminderStateType - для определения типов состояний для заявок с напоминанием.

Ticket -> Core::Ticket > PendingAutoStateType - для определения типов состояний для ожидающих заявок.

Ticket -> Core::Ticket > StateAfterPending - для определения состояния заявки установленной в Таймере Авто-Ожидания, если время для настроенного состояния истекло.



Глава 13. Изменение приоритетов заявки

OTRS поставляется с пятью предустановленными уровнями приоритетов, которые можно изменить перейдя по ссылке "Приоритеты" на Панели Администрирования. При создании настраиваемого списка приоритетов, пожалуйста помните, что они сортируются в алфавитном порядке. Также OTRS сортирует заявки в QueueView по их внутреннему номеру (ID).

Примечание

Как и в случае с другими сущностями OTRS, приоритеты не могут быть удалены, а только деактивированы путем установки параметра Действительный в значение *не действительный* или *не действительный-временно*.

Важно

Если был создан новый приоритет, или был изменен уже существующий, то можно также произвести изменения некоторых параметров в SysConfig:

- Ticket:Core::Postmaster::PostmasterDefaultPriority - определяет предустановленный приоритет для всех входящих сообщений электронной почты.
- Ticket:Frontend::Agent:Ticket::ViewPhoneNew:Priority - определяет предустановленный приоритет для новых Заявок созданных на основе Телефонных Звонков.
- Ticket:Frontend::Agent:Ticket::ViewEmailNew:Priority - определяет предустановленный приоритет на странице с новыми Email-Заявками для агентов.
- Ticket:Frontend::Customer:Ticket::ViewNew:PriorityDefault - определяет предустановленные приоритеты для страицы Новые Заявки в пользовательском веб-интерфейсе.

Глава 14. Создание своих собственных тем (шаблонов)

Для OTRS можно создавать свои собственные темы и использовать в качестве веб-интерфейса тот шаблон, который вам нравится больше всего. Для создания собственной темы нужно настроить шаблоны вывода под свои нужды.

More information on the syntax and structure of output templates can be found in the Developer Manual at <http://doc.otrs.org>, especially in the chapter on *templates*.

В качестве примера, выполните следующие шаги для создания новой темы, которая называется "Компания":

1. Создайте директорию и назовите ее `Kernel/Output/HTML/Company` и скопируйте все файлы, которые хотите изменить, из `Kernel/Output/HTML/Standard` в новую директорию.

Важно

Копируйте только те файлы, которые вы действительно планируете изменять. OTRS автоматически получит недостающие файлы из Стандартной темы. На более поздних этапах такой подход позволит сделать модернизацию более простой.

2. Настройте файлы в директории `Kernel/Output/HTML/Company` и измените шаблоны по своему вкусу.
3. Чтобы активировать новую тему, перейдите по ссылке `Frontend::Themes` и добавьте ее в `SysConfig`.

Теперь новая тема должна быть доступна. Вы можете выбрать эту тему перейдя по ссылке предпочтения.

Предупреждение

Не изменяйте файлы темы, поставляемой с OTRS, поскольку эти изменения будут утеряны после обновления. Создавайте свои собственные темы только путем выполнения шагов, описанных выше.

Глава 15. Локализация интерфейса OTRS

OTRS предлагает многоязычную поддержку для своего веб-интерфейса.

Procedures for localization for the OTRS framework, steps to be followed to create a new language translation, as well as procedures for translation customizations, can be found in the "[Language Translations](#)" chapter from the developer manual on <http://doc.otrs.org>.



Глава 16. PGP

OTRS имеет возможность подписывать или шифровать исходящие сообщения с помощью PGP. Также, могут быть расшифрованы входящие зашифрованные сообщения. Шифрование и дешифрование осуществляется с помощью GPL-инструмента GnuPG. Чтобы установить GnuPG для OTRS, нужно проделать следующие действия:

1. Установка GnuPG с помощью менеджера пакетов вашей операционной системы.
2. Настройте GnuPG для использования с OTRS. Для GnuPG и частного ключа нужно создать необходимые директории. В командной строке для пользователя 'otrs' нужно выполнить команду из Сценария 16.1.

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

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

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

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

Change (N)ame, (C)omment, (E)mail or (O)kay/(Q)uit? 0
You need a Passphrase to protect your secret key.

Passphrase: secret
Repeat passphrase: secret

We need to generate a lot of random bytes. It is a good idea to perform
some other action (type on the keyboard, move the mouse, utilize the
disks) during the prime generation; this gives the random number
```

```

generator a better chance to gain enough entropy.
+++++++.....+++++.....+++++
+++++++.....+++++.....+++++>+++++>+++++
.....>+++++<+++++.....+++++

Not enough random bytes available. Please do some other work to give
the OS a chance to collect more entropy! (Need 280 more bytes)

+++++++.....+++++.....+++++.....+++++.....+++++.....+++++.....+++++
+++++++.....+++++.....+++++.....+++++.....+++++.....+++++.....+++++
..+++++>.....>+++++.....>+++++<+++++<+++++<+++++<+++++<+++++<+++++
.....>+++++<+++++<+++++<+++++<+++++<+++++<+++++<+++++<+++++<+++++
.....+++++^^^
gpg: /opt/otrs/.gnupg/trustdb.gpg: trustdb created
gpg: key 7245A970 marked as ultimately trusted
public and secret key created and signed.

gpg: checking the trustdb
gpg: 3 marginal(s) needed, 1 complete(s) needed, PGP trust model
gpg: depth: 0 valid: 1 signed: 0 trust: 0-, 0q, 0n, 0m, 0f, 1u
pub 1024D/7245A970 2006-02-03
    Key fingerprint = 2ED5 BC36 D2B6 B055 7EE1 5833 1D7B F967 7245 A970
    uid Ticket System (Private gpg key for ticket system with addre
ss support@example.com) <support@example.com>
sub 2048g/52B97069 2006-02-03

linux:~$

```

Сценарий 16.1. Настройка GnuPG.

Как показано в сценарии 16.1, настройки по умолчанию могут быть применены для большинства из необходимых параметров. Правильно должны быть указаны только пароль и значения для владельца ключа.

- Теперь OTRS готов для использования PGP. Через Панель Администрирования откройте интерфейс SysConfig и найдите ссылку "PGP". Из результатов поиска выберите подгруппу Crypt::PGP.

На странице с PGP-настройками, PGP должен быть активирован для OTRS (первая опция). Также нужно установить и проверить путь к gpg-программе.

Следующим нужно изменить конфигурационный параметр (PGP::Options). Используя эти конфигурационные настройки можно определить параметры, которые будут использоваться для каждого вызова gpg пользователем 'otrs'. Каталог с конфигурационными файлами для GnuPG является очень важным. В примере используется /opt/otrs/.gnupg. Эта директория была создана на первом шаге конфигурации PGP.

Используя следующий конфигурационный параметр (PGP::Key::Password), можно указать пары для ключей ID и их пароли для собственных закрытых ключей. Поскольку партнеры извне пишут зашифрованные сообщения в систему заявок используя ваш публичный ключ, OTRS может расшифровать эти сообщения с помощью ID/паролей указанных здесь.

Как получить идентификатор вашего собственного закрытого ключа? ID вашего собственного закрытого идентификатора отображается во время генерации (см. выше шаг 1). Также есть возможность получить ID, указав команду из Сценария 16.2 вызванную с правами пользователя 'otrs':

```

linux:~# su otrs
linux:/root$ cd
linux:~$ pwd
/opt/otrs
linux:~$ gpg --list-keys

```

```
/opt/otrs/.gnupg/pubring.gpg
-----
pub 1024D/7245A970 2006-02-03
uid Ticket System (Private pgp key for ticket system with
address support@example.com) <support@example.com>
sub 2048g/52B97069 2006-02-03

linux:~$
```

Сценарий 16.2. Получение ID вашего собственного приватного ключа.

Идентификатор (ID) закрытого ключа можно найти в строке, которая начинается с "sub". Это шестнадцатеричное представление строки, длиной в восемь символов, например "52B97069". Пароль, который нужно указать для этого ключа в системе обработки заявок такой же как данные при генерации ключей.

После того, как эти данные были введены, нажмите кнопку "Обновить" чтобы сохранить настройки. Теперь OTRS готов принимать и расшифровывать зашифрованные сообщения.

4. И наконец, нужно импортировать открытый ключ клиента. Это гарантирует, что зашифрованные сообщения могут быть отправлены этому клиенту. Есть два способа импортировать открытый ключ клиента.

Первый способ - указать открытый ключ клиента в веб-интерфейсе управления клиентами.

Вторая возможность заключается в определении ключей посредством настройки PGP, которая доступна через Панель Администрирования. В правой стороне этой страницы отображаются все импортированные открытые ключи клиентов. После того как PGP активирован и сконфигурирован, здесь также должен отображаться ваш собственный открытый ключ. В левой части страницы настроек PGP можно производить поиск по ключам. Также, новый открытый ключ может быть загружен в систему из файла.

Файлы с открытым ключем, которые нужно импортировать в OTRS должны соответствовать файлам ключей GnuPGP. В большинстве случаев, ключ сохраняется в файле как "ASCII armored key". OTRS позволяет работать с этим форматом.

Глава 17. S/MIME

На первый взгляд, S/MIME-шифрование кажется более сложным чем PGP. Прежде всего для OTRS нужно создать Центр Сертификации - Certification Authority (CA). Последующие процедуры очень похожи на те, которые вы выполняли для PGP: настроить OTRS, установить собственные сертификаты, импортировать другие открытые сертификаты (если необходимо), и т.д.

В большинстве случаев настройка S/MIME производится за пределами веб-интерфейса OTRS, и должна осуществляться в оболочке операционной системы с правами пользователя 'otrs'. MIME конфигурация под Linux основана на SSL (OpenSSL). Поэтому, сначала проверьте установлен ли в вашей системе пакет OpenSSL. OpenSSL-пакет содержит скрипт, который называется CA.pl, для создания сертификата, все наиболее важные шаги, нужно проделать именно с ним. Для упрощения процедуры узнайте, где в файловой системе находится сценарий CA.pl и введите путь к его местоположению в переменную путей оболочки (см. ниже Сценарий 17.1).

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

Сценарий 17.1. Настройка S/MIME.

Сценарий 17.1 показывает, что была создана новая временная директория ~/tmp, в которой хранятся сгенерированные сертификаты.

Для создания сертификата, проделайте следующие операции в командной строке (предположим, что OTRS-администратор должен создать SSL-сертификат с целью тестирования и обучения. В случае, если у вас уже есть SSL-сертификат для шифрования, используйте его и пропустите следующие шаги):

1. Создание собственного Центра Сертификации (Certification Authority) для SSL. Вы должны подтвердить запрос на собственный SSL-сертификат (см. ниже Рисунок 17.2).

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

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

```

Email Address []:otrs@your-domain.tld
otrs@linux:~/tmp> ls -la demoCA/
total 8
-rw-r--r--  1 otrs otrs 1330 2006-01-08 17:54 cacert.pem
drwxr-xr-x  2 otrs otrs   48 2006-01-08 17:53 certs
drwxr-xr-x  2 otrs otrs   48 2006-01-08 17:53 crl
-rw-r--r--  1 otrs otrs    0 2006-01-08 17:53 index.txt
drwxr-xr-x  2 otrs otrs   48 2006-01-08 17:53 newcerts
drwxr-xr-x  2 otrs otrs   80 2006-01-08 17:54 private
-rw-r--r--  1 otrs otrs   17 2006-01-08 17:54 serial
otrs@linux:~/tmp>

```

Сценарий 17.2. Создание Центра Сертификации (Certification Authority) для SSL.

2. Создание запроса сертификата (см. ниже Сценарий 17.3).

```

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

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

```

Сценарий 17.3. Создание запроса сертификата.

3. Подпись запроса сертификата. Запрос сертификата может быть подписан, и таким образом сертифицирован вашим собственным центром сертификации (CA), что более правдоподобно, чем использование других, внешних CA (см. ниже Сценарий 17.4).

```

otrs@linux:~/tmp> CA.pl -signreq
Using configuration from /etc/ssl/openssl.cnf
Enter pass phrase for ./demoCA/private/cakey.pem:
Check that the request matches the signature
Signature ok
Certificate Details:
  Serial Number:
    fd:85:f6:9f:14:07:16:c8
  Validity

```

```
Not Before: Jan  8 17:04:37 2006 GMT
Not After : Jan  8 17:04:37 2007 GMT
Subject:
countryName           = DE
stateOrProvinceName  = OTRS-state
localityName          = OTRS-town
organizationName      = Your Company
commonName            = OTRS administrator
emailAddress          = otrs@your-domain.tld
X509v3 extensions:
X509v3 Basic Constraints:
  CA:FALSE
Netscape Comment:
  OpenSSL Generated Certificate
X509v3 Subject Key Identifier:
  01:D9:1E:58:C0:6D:BF:27:ED:37:34:14:D6:04:AC:C4:64:98:7A:22
X509v3 Authority Key Identifier:
  keyid:10:4D:8D:4C:93:FD:2C:AA:9A:B3:26:80:6B:F5:D5:31:E2:8E:DB:A8
  DirName:/C=DE/ST=OTRS-state/L=OTRS-town/O=Your Company/
  CN=OTRS admin/emailAddress=otrs@your-domain.tld
  serial:FD:85:F6:9F:14:07:16:C7

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

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

Сценарий 17.4. Подпись запроса сертификата.

4. Создание своего собственного сертификата, и все данные собираются с ним, используя запрос сертификата (см. ниже Сценарий 17.5).

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

Сценарий 17.5. Создание нового сертификата.

Теперь эти операции выполнены, установка S/MIME в OTRS должна быть завершена.

Эта часть установки осуществляется в Панели Администрирования, выбрав ссылку "SMIME". В случае, если в OTRS нету поддержки S/MIME, маска указывает администратору удобные ссылки чтобы активировать поддержку S/MIME.

Используя группу "Crypt::SMIME" в SysConfig, также можно включить и настроить поддержку S/MIME.

Здесь можно активировать поддержку S/MIME, определить пути для команд OpenSSL, и директории для сертификатов. Файл ключей должен храниться в директории, указанной здесь. В противном случае OpenSSL не будет их использовать.

Следующим шагом, который следует выполнить - перейти по ссылке Настройка S/MIME в Панели Администрирования. Здесь можно импортировать закрытые ключи

OTRS-системы и открытые ключи других партнеров. Введите публичный ключ, который был создан и добавлен в OTRS в начале этого раздела.

Перейдя по ссылке Инструменты администрирования клиентов можно импортировать все открытые S/MIME ключи партнеров по общению.



Глава 18. Списки Контроля Доступа (ACLs)

Начиная с OTRS 2.0 и выше, Списки Контроля Доступа (Access Control Lists - ACLs) могут быть использованы для управления доступом к заявкам, модулям, очередям и т.д или для влияния на заявки (закрытие, перемещение и т.д) в определенных ситуациях. Списки прав доступа (ACLs) могут быть использованы в дополнение к существующей системе прав доступа на основе ролей и групп. Использование ACLs, для отображения рабочих процессов может быть основано на атрибутах заявки.

Списки прав доступа (ACLs) не могут быть созданы используя Интерфейс SysConfig, а должны быть напрямую введены в файл `Kernel/Config.pm`. Примеры можно найти ниже (Пример 18-1, 18-2 и 18-3):

Пример 18.1. Списки прав доступа (ACL) позволяют перемещать в очереди только заявки с приоритетом 5.

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

Пример 18.2. Списки прав доступа (ACL) делают невозможным закрытие заявок в очереди raw и скрывают кнопку "закрыть".

```
$self->{TicketAcl}->{'ACL-Name-1'} = {
    # match properties
    Properties => {
        # current ticket match properties
        Ticket => {
            Queue => ['Raw'],
        }
    },
    # return possible options (white list)
    Possible => {
        # possible ticket options (white list)
        Ticket => {
            State => ['new', 'open', 'pending reminder'],
        },
        # possible action options
        Action => {
            AgentTicketBounce => 1,
            AgentTicketClose => 0,
            AgentTicketCompose => 1,
            AgentTicketCustomer => 1,
            AgentTicketForward => 1,
            AgentTicketFreeText => 1,
            AgentTicketHistory => 1,
            AgentTicketLink => 1,
            AgentTicketLock => 1,
            AgentTicketMerge => 1,
            AgentTicketMove => 1,
            AgentTicketNote => 1,
        }
    }
};
```

```

    AgentTicketOwner      => 1,
    AgentTicketPending    => 1,
    AgentTicketPhone      => 1,
    AgentTicketPhoneOutbound => 1,
    AgentTicketPrint      => 1,
    AgentTicketPriority    => 1,
    AgentTicketResponsible => 1,
    AgentTicketWatcher    => 1,
    AgentTicketZoom       => 1,
    AgentLinkObject       => 1,
  },
},
};

```

Пример 18.3. Списки прав доступа (ACL) удаляют статус для всех агентво и предоставляют его для групп.

```

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

```

Пример 18.4. ACL only showing Hardware services for tickets that are created in queues that start with "HW".

```

$Self->{TicketAcl}->{'Only-Hardware-Services-for-HW-Queues'} = {
  # match properties
  # note we don't have "Ticket => {" because there's no ticket yet
  Properties => {
    Queue => {
      Name => ['[RegExp]HW'],
    }
  },
  # return possible options
  Possible => {
    # possible ticket options
    Ticket => {
      Service => ['[RegExp]^(Hardware)'],
    },
  },
};

```

В Сценарии 18.1 представлен список всех параметров, которые могут быть использованы для списка прав доступа (ACLs).

```

# ticket acl
$Self->{TicketAcl}->{'ACL-Name-Test'} = {
  # match properties
  Properties => {
    # current action match properties
    Frontend => {
      Action => ['AgentTicketPhone', 'AgentTicketEmail'],
    },
  },
  # current user match properties
  User => {
    Group_rw => [
      'hotline',
    ],
  },
};

```

```

    },
    # current user match properties
    Ticket => {
      Queue => ['Raw'],
      State => ['new', 'open'],
      Priority => ['some priority'],
      Lock => ['lock'],
      CustomerID => ['some id'],
      CustomerUserID => ['some id'],
      TicketFreeKey1 => ['some key'],
      TicketFreeKey2 => ['some key'],
      # ...
      TicketFreeKey8 => ['some key'],
      TicketFreeText1 => ['some value'],
      TicketFreeText2 => ['some value'],
      # ...
      TicketFreeText8 => ['some value'],
    }
  },
  # return possible options (white list)
  Possible => {
    # possible ticket options (white list)
    Ticket => {
      Queue => ['Hotline', 'Coordination'],
      State => ['some state'],
      Priority => ['5 very high'],
      TicketFreeKey1 => ['some key'],
      TicketFreeKey2 => ['some key'],
      # ...
      TicketFreeKey8 => ['some key'],
      TicketFreeText1 => ['some value'],
      TicketFreeText2 => ['some value'],
      # ...
      TicketFreeText8 => ['some value'],
    },
    # possible action options (white list)
    Action => {
      AgentTicketBounce      => 1,
      AgentTicketClose       => 1,
      AgentTicketCompose     => 1,
      AgentTicketCustomer    => 1,
      AgentTicketForward     => 1,
      AgentTicketFreeText    => 0,
      AgentTicketHistory     => 0,
      AgentTicketLink        => 1,
      AgentTicketLock        => 1,
      AgentTicketMerge       => 1,
      AgentTicketMove        => 1,
      AgentTicketNote        => 1,
      AgentTicketOwner       => 0,
      AgentTicketPending     => 0,
      AgentTicketPhone       => 1,
      AgentTicketPhoneOutbound => 1,
      AgentTicketPrint       => 0,
      AgentTicketPriority    => 1,
      AgentTicketResponsible => 1,
      AgentTicketWatcher     => 1,
      AgentTicketZoom        => 1,
      AgentLinkObject        => 1,
    },
  },
  # remove options (black list)
  PossibleNot => {
    # possible ticket options (black list)
    Ticket => {
      Queue => ['Hotline', 'Coordination'],
      State => ['closed', 'removed'],
    },
  },
};

```

Сценарий 18.1. Допустимые параметры для списка прав доступа (ACLs).

Глава 19. Stats-модуль

Модуль статистики OTRS дает возможность оперативно отслеживать статистику и создавать пользовательские отчеты, связанные с использованием OTRS. Система OTRS использует общепотребляемый термин "stat" для обозначения отчетов с различными показателями.

Правильная настройка модуля статистики OTRS связана с множеством различных условий. К ним относятся различные модули системы OTRS, подлежащие оценке, настройки прав доступа пользователей, признаки, которые должны быть рассчитаны и уровень их сложности, легкость настройки модуля статистики, скорость и эффективность вычислений, поддержка множества вариантов вывода информации.

Статистические элементы, такие как например файлы, которые дополняют функциональные возможности модуля статистики для конкретных требований, могут быть интегрированы для подсчета сложной статистики.

1. Обработка модуля агентом

Когда вы вошли в систему как агент, в навигационной панели будет отображаться ссылка "Статистика". Этот раздел имеет множество различных подменю, как это показано на Рисунке 19.1.

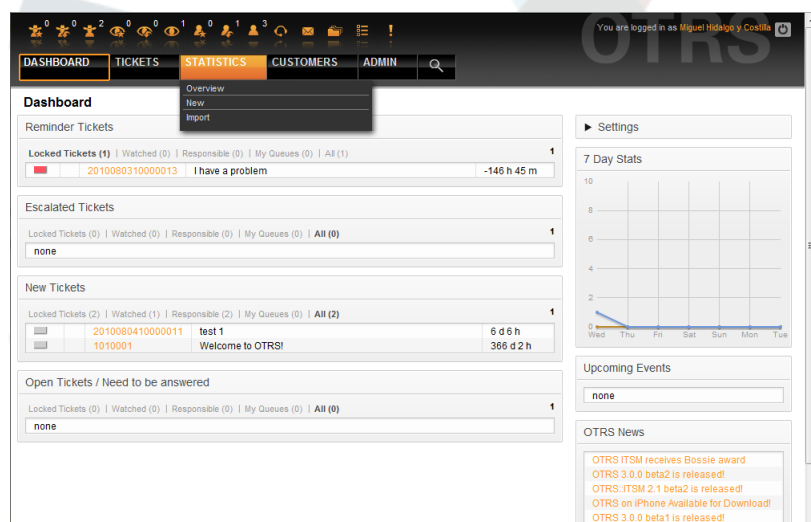


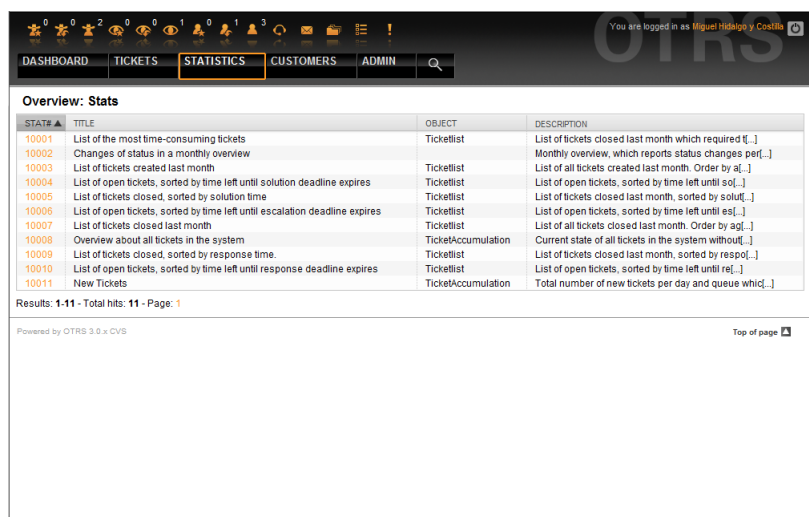
Рисунок 19.1. Опции меню Статистика.

Различные варианты представленные в меню статистики:

- *Overview*. Предоставляет список различных предварительно сконфигурированных отчетов.
- *Новая*. Требуется права gw.
- *Импорт*. Требуется gw-права.

1.1. Обзор

Выберите ссылку "Статистика" на панели навигации, а затем подменю "Обзор". На открывшейся странице будет представлен список всех предварительно настроенных отчетов, которые агент уже может использовать (см. ниже Рисунок 19.2).



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

Рисунок 19.2. Обзор стандартных отчетов.

Для каждого из отчетов, перечисленных в Обзоре предоставлена следующая информация:

- *Stat#*. Уникальный номер отчета.
- *Заголовок*. Заголовок отчета.
- *Объект*. Объект, который используется для генерации статистики. В случае статической статистики не отображается ни один объект, поскольку в ее генерации динамические объекты не участвуют.
- *Описание*. Краткое описание отчета.

Когда модуль статистики установлен, он поставляется с несколькими предустановленными отчетами, выборочно встроенными в систему. Они приведены в виде списка на странице "Обзор". Если список слишком большой и не помещается на одну страницу, у агента есть возможность просматривать другие страницы. Список отчетов может быть отсортирован по своему вкусу, путем нажатия на желаемый заголовок столбца в списке. Чтобы создать конкретный отчет, нажмите на соответствующие stat-номер, связанный с отчетом. В результате откроется интерфейс просмотра отчета.

1.2. Создание и просмотр отчетов

Пользовательский интерфейс предоставляет параметры настройки статистики (см. ниже Рисунок 19.3).

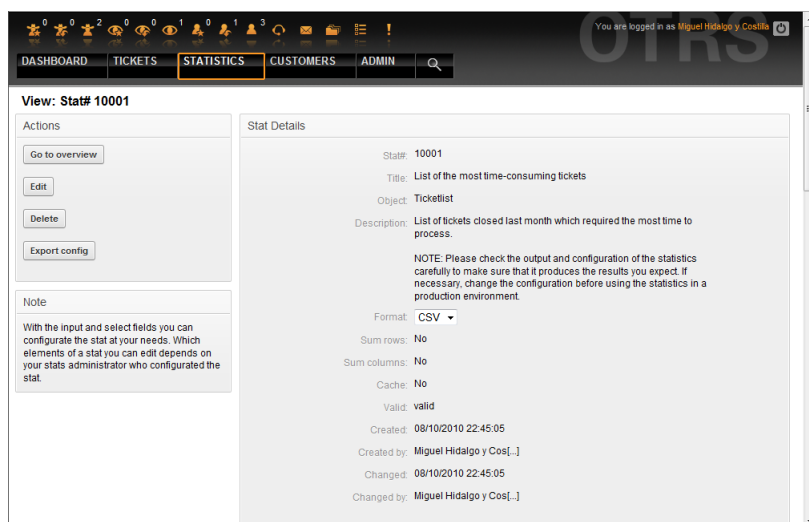


Рисунок 19.3. Просмотр определенного отчета.

Параметры конфигурации для конкретного отчета могут быть установлены путем выбора ряда возможных опций. Как автор отчета так и другие пользователи с соответствующими правами доступа могут создавать настройки.

На странице отображается следующее:

- Возможные действия:
 - *Перейти к обзору.* Ссылка, ведущая обратно к Просмотру списка отчетов.
 - *Редактировать.* Редактировать имеющуюся структуру отчета (требуется права для чтения и записи, rw).
 - *Удалить.* Удалить текущий отчет (требуется права для чтения и записи, rw).
 - *Экспортировать настройки.* Экспортировать настройки отчета с помощью загрузки файла (требуется права для чтения и записи, rw).

Традиционно: функции Экспорт и Импорт позволяют создавать и тестировать отчеты та тестовых системах с их легкой дальнейшей интеграцией в производственную систему.

- Подробности отчета:
 - *Отчет#.* Номер отчета.
 - *Заголовок.* Заголовок отчета.
 - *Объект.* Объект, который используется для создания отчета.
 - *Описание.* Описание цели отчета.
 - *Формат.* Выходной формат отчета. В зависимости от конфигурации, можно выбрать один из следующих форматов вывода:
 - CSV.
 - Печать.
 - Графические линии.
 - Столбцовая диаграмма.

- Диаграмма.
- Точечная диаграмма.
- Точечно-линейная диаграмма.
- Диаграмма
- Круговая "пирожок"-диаграмма.
- *Размер в пикселях.* Размер графиков/диаграмм в пикселях. Эта опция доступна только в том случае, если в настройках отчета разрешены графики. Все часто используемые графические размеры настраиваются OTRS-администратором в SysConfig. Затем, во время настройки отчета, агент может выбрать необходимый формат из всех доступных.
- *Количество строк.* Указывает когда отчет заменяется колонкой, чьи ячейки содержат сумму соответствующих строк.
- *Количество колонок.* Указывает когда отчет заменяется строкой, чьи ячейки содержат сумму соответствующих колонок.
- *Кэш.* Указывает когда сгенерированный отчет кэшируется в файловой системе.
- *Действительный.* Может быть установлен в значение "недействительный" если по какой то причине отчет временно не должен запускаться. Кнопка "Старт" в нижней части правой панели больше не отображается. Таким образом отчет не может быть создан.
- *Создан.* Время создания отчета.
- *Создан (кем).* Имя агента, который создал отчет.
- *Изменен.* Время последней модификации отчета.
- *Изменен кем.* Имя агента, который последним внес изменения в отчет.
- *X-axis.* Используя эту функцию, агент может переключать x и y axes (только в том случае, если эта опция активирована OTRS-администратором).
- Общая информация сопровождается информацией о самом отчете. Есть два различных шаблона просмотра отчета (или статистики):
 - *Шаблон просмотра статической статистики.* Создатели (генераторы) статических отчетов могут быть интегрированы в модуль статистики (см. ниже Рисунок 19.4).

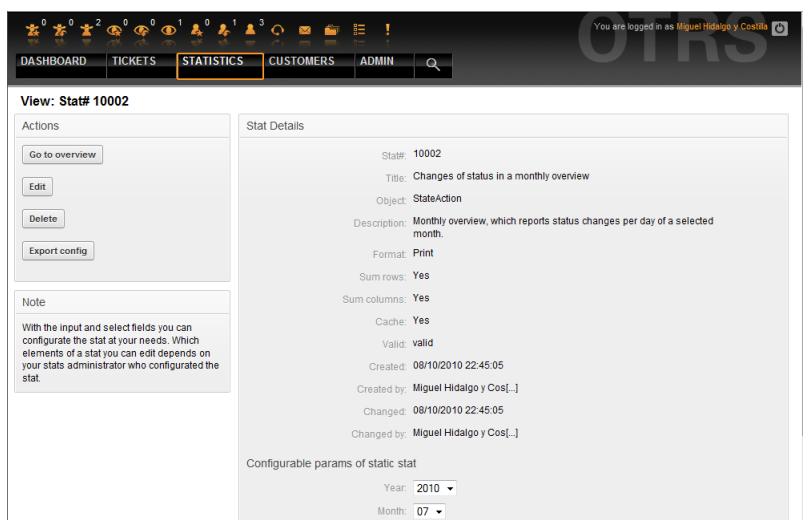


Рисунок 19.4. Просмотр статического отчета.

- Шаблон для просмотра динамического отчета (см. ниже Рисунок 19.3). Есть два различных способа отображения:
 - *Неизменяемые настройки.* Создатель отчета не имеет прав для изменения этих полей.
 - *Изменяемые настройки.* Параметры конфигурации таких отчетов могут быть изменены агентом.

Нажатие кнопки "Пуск" (в нижней части экрана) является последним шагом при создании отчета. Есть две возможные причины, когда эта кнопка не будет отображаться:

1. Отчет был установлен недействительным и, таким образом, отключен.
2. Отчет был настроен неаккуратно и, следовательно, не может выполняться. В этом случае необходимую информацию можно найти в разделе уведомлений OTRS (внизу, под навигационной панелью).

Если настройки на странице Просмотр неверны, эта страница отображается опять, после нажатия кнопки "Пуск" и информация о введенных неверных данных будет выведена в разделе уведомлений.

1.3. Редактировать / Создать новый

Агенты, которые имеют права на запись, могут редактировать настройки существующего отчета, запустив пользовательский веб-интерфейс модуля статистики. В качестве альтернативы они могут создать новый отчет. Соответствующие страницы могут быть запущены следующим образом:

1. Редактировать: Используя кнопку "Редактировать" в шаблоне просмотра статистики.
2. Новый: Используя ссылку "Новый" в меню Статистика навигационной панели, или кнопку "Добавить" на странице Просмотр.

Статистика редактируется с помощью мастера в четыре этапа:

1. Общие технические условия.
2. Определение элементов для X-axis.

3. Спецификация значений ряда.

4. Выбор ограничений для отчета.

Шаги с 2-4 необходимы только для создания отчетов с динамической статистикой. Для статической статистики требуется только общая информация (пункт 1).

Информация о том, как обрабатывать страницу приводится на каждом из этих экранов, ниже панели "Действия" панели Подсказок.

Если введены неправильные данные, предыдущий пользовательский интерфейс отображается заново, на этот раз уже с информацией о неправильных входных данных. Эта информация отображается в OTRS в разделе уведомлений. Следующий пользовательский веб-интерфейс для ввода отображается только в том случае, если все поля формы заполнены правильно.

1. *Общие технические условия.* Это первая страница мастера Редактирования (см. ниже Рисунок 19.5).

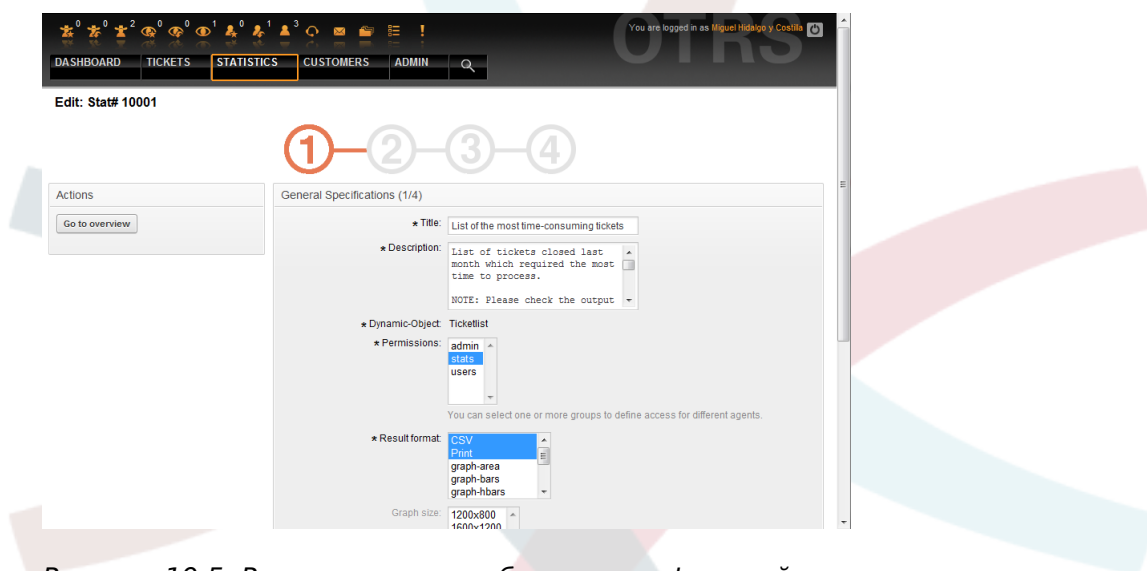


Рисунок 19.5. Редактирование общих спецификаций отчета.

На странице приведенной на Рисунке 19.5 есть большое количество общих спецификаций и настроек, которые можно редактировать:

- **Заголовок.** Должны в сжатой форме отражать назначение (цель).
- **Описание.** Более подробная информация об отчете, типах конфигурационных параметров и т.д.
- **Динамический объект.** Если установленная система OTRS предоставляет различные динамические объекты, один из них может быть выбран. Объекты отвечают требованиям отдельных модулей.
- **Static file.** Обычно эта возможность не отображается до тех пор, пока отображаются статические файлы, назначенные отчету. Если "Статический файл" отображается, позже, очень важно поставить галочку в поле и выбрать режим генерации (динамический с динамическим объектом или статический с файлом). Если выбран статический файл, пользовательский веб-интерфейс 2-4 не отображается как статический файл содержащий все необходимые настройки.
- **Настройки прав доступа.** Содействие ограничению групп (и, следовательно, агентов), которые позже могут просматривать и генерировать предварительные отчеты. Таким образом, различные отчеты могут быть выделена для раз-

личных отделов и рабочих групп, которые в них нуждаются. Можно выделить одну статистику для различных групп.

Пример 1: Выбрана "stats" группа. Отчет доступен для просмотра для всех пользователей имеющих по крайней мере права на группу "stats". Этот доступ доступен по умолчанию.

Пример 2: Была выбрана группа под названием "продажи". Все пользователи, имеющие права ro (read only) к этой группе могут видеть статистику в режиме просмотра и генерировать ее. Однако отчет не будет доступен для просмотра другим пользователям.

- *Формат.* Формат отображения статистики. В зависимости от конфигурации, могут быть выбраны следующие один или несколько форматов:
 - CSV.
 - Печать.
 - graph-lines.
 - graph-bars.
 - graph-hbars.
 - graph-points.
 - graph-lines-points.
 - graph-area.
 - graph-pie.
- *Размер графика.* Выберите размер диаграммы в пикселях. Этот выбор необходим только в том случае, если графический формат вывода был выбран в "Формат". Все графические размеры, которые можно использовать определяются в OTRS в SysConfig. При настройке отчета, агент может предварительно выбрать все соответствующие форматы.
- *Количество строк.* Указывает когда отчет заменяется колонкой, чьи ячейки содержат сумму соответствующих строк.
- *Сумма столбцов.* Указывает когда отчет заменяется строкой, чьи ячейки содержат сумму соответствующих строк.
- *Кэш.* Указывает на то, что созданный отчет должен кэшироваться в файловой системе. Это позволяет существенно экономить вычислительные мощности и время, но должно использоваться только в том случае если содержание отчета больше не будет изменяться.

Кэширование автоматически прекращается, если отчет не содержит временных обозначений, или когда временные обозначения указывают на будущее.

В случае редактирования закэшированного отчета удаляются все закэшированные данные.

- *Действительный.* Устанавливается в значение "недействительный" если ранее сконфигурированный отчет по какой то причине не должен выполняться. Кнопка "Статистика" также не отображается в правом нижнем углу блока. Отчет больше не генерируется.

2. *Определение элементов для X-axis.* Это конфигурация для элементов, которые используются для описания X-axis или, если используются таблицы, имя столбца применяется для X-axis (см. ниже Рисунок 19.6).

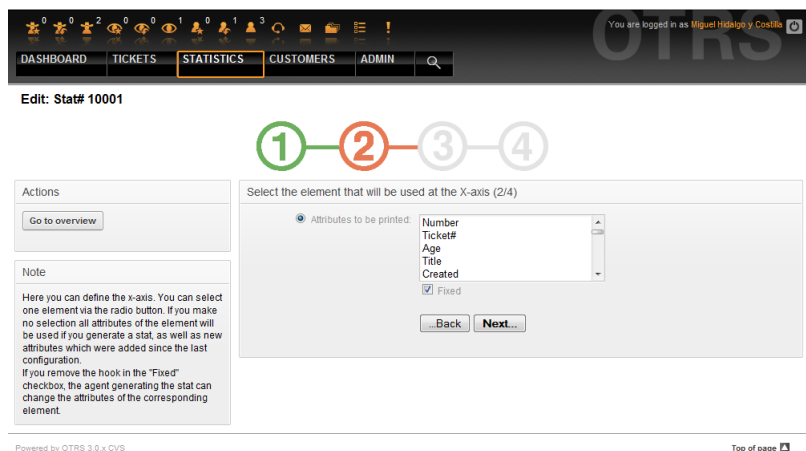


Рисунок 19.6. Определение элементов для X-axis.

Во-первых, элемент выбирается с помощью опционального поля. Потом нужно выбрать два или более атрибутов элемента. Если выбранных атрибутов нету, используются все атрибуты, в том числе и те, которые были добавлены после конфигурации отчета.

Если отключена настройка "Фиксированный", агент, генерирующий отчет, может изменить атрибуты соответствующего элемента в меню "Вид" пользовательского веб-интерфейса.

Элементы времени отличаются от периодов времени. Тип и число элементов зависит от использующихся динамических объектов и сильно зависит от этого.

Если все входные данные введены правильно, нажатие кнопки "Следующий шаг" открывает форму "Серия значений". Кроме этого, есть возможность заново вернуться к редактированию предыдущих разделов.

3. *Спецификация серии значений.*

На третьем шаге настройки отчета нужно определить серию значений (см. ниже Рисунок 19.7). Позже они будут представлены в форме графиков или различных серий в табличном виде.

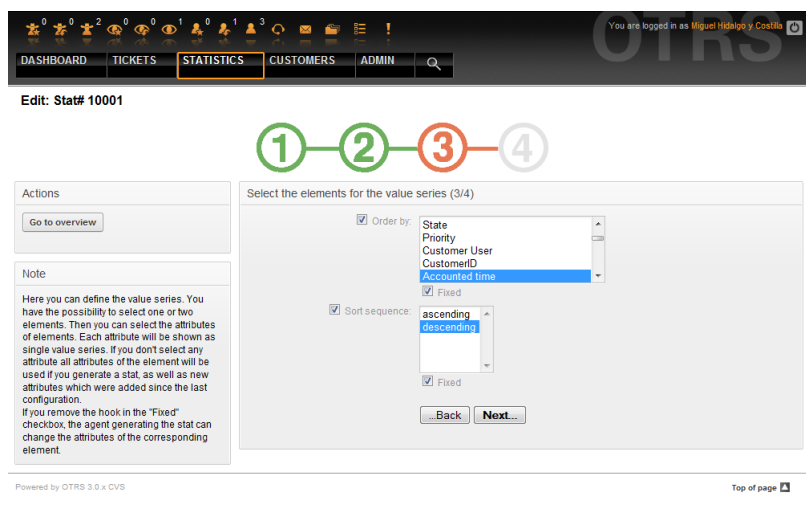


Рисунок 19.7. Определение значений серии.

Если выбран определенный элемент, каждый выбранный атрибут будет соответствовать значению серии (см. ниже Пример 19-1).

Пример 19.1. Определение значения серии - один из элементов

Элемент Очередь:

- Серия значений 1 = Raw
- Значение серии 2 = Junk
-

Если для формирования значения ряда, выбрано два элемента, каждый выбранный атрибут первого элемента комбинируется с атрибутом второго элемента (см. ниже Рисунок 19-2).

Пример 19.2. Определение значения серии - один из элементов

Элемент 1 очередь, Элемент 2 статус:

- Значение создания 1 = Raw - открыть
- Серия значений 2 = Raw - успешно закрыта
- Серия значений 3 = Junk - открыто
- Серия значений 4 = Junk - успешно закрыто

Выбор из трех или более элементов не допускается.

Кроме этого эти условия распространяются и на выбор атрибутов и флажок "Основные" как для "X-axis":

- Если для элемента не выбрано никаких атрибутов, то используются все атрибуты, включая и те, которые были добавлены после настройки отчета.

- Если параметр "Фиксированный" отключен, агент, который создает отчет может изменять атрибуты соответствующих элементов.

4. *Установка ограничений отчета.* Это четвертый и последний этап конфигурации (см. ниже Рисунок 19.8). Ограничения служат для ограничения результатов выбранных критериев. В ряде случаев не должно быть никаких ограничений.

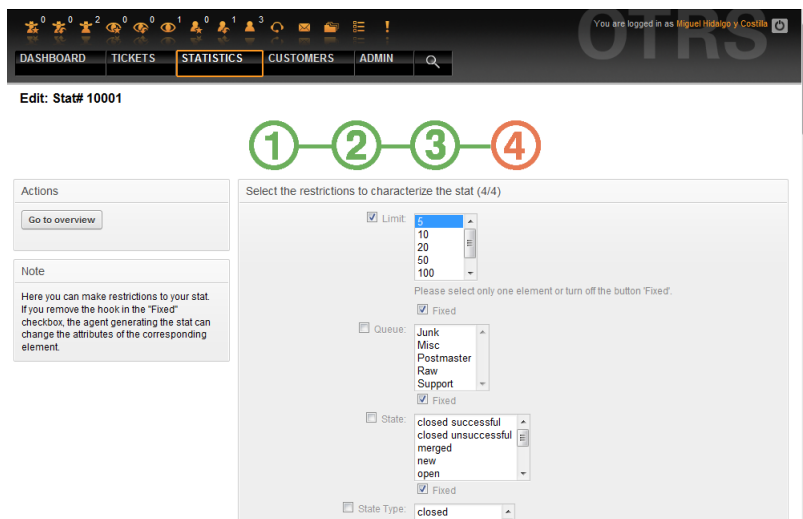


Рисунок 19.8. Определение ограничений.

После установки всех ограничений, конфигурация отчета завершается нажатием кнопки "Готово".

1.4. Импорт

Для доступа к пользовательскому интерфейсу Импорта (см. ниже Рисунок 19.9) перейдите по ссылке "Статистика", а затем выберите "Импорт". Альтернативный способ - на странице "Обзор" нажать кнопку Импорт, это приведет к тому же результату, но для этого действия требуются права для чтения и записи "RW".

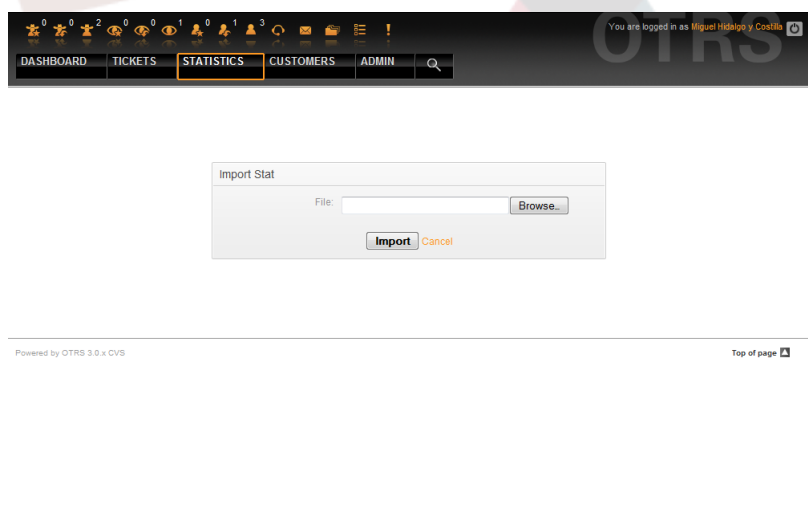


Рисунок 19.9. Пользовательский веб-интерфейс для Импорта.

Очень удобная функция, значительно облегчает импорт статистики, особенно в сочетании с возможностями модуля экспорта. Статистику можно создать и протестировать на тестовых системах, а затем импортировать в реальную систему.

Импорт осуществляется путем простой загрузки файла. После этого, для импорта статистики, автоматически открывается пользовательский интерфейс "Вид".

2. Администрирование модуля статистики OTRS администратором.

Этот раздел предоставляет информацию о задачах и функциях администратора OTRS, который работает с модулем статистики.

2.1. Настройки полномочий, Групп и Ролей

Нет новых очередей и/или групп, созданных при установке модуля статистики.

В конфигурации по умолчанию модуль регистрации дает всем агентам группы "статистика" права доступа к модулю статистики.

Доступ в соответствии с разрешенными настройками:

- *rw*. Разрешает настройку статистики и отчетов.
- *ro*. Разрешает генерацию предварительно сконфигурированной статистики и отчетов.

OTRS-администратор самостоятельно определяет когда агенты с правами для генерации предварительно настроенных отчетов выделяются в *ro*-права для группы "статистика", или если их соответствующие группы добавляются в модуль регистрации в SysConfig.

2.2. SysConfig

Группы SysConfig Framework:Core::Stats, Framework:Core::Stats::Graph and Framework:Frontend::Agent::Stats содержат все параметры конфигурации базового набора из модуля статистики. Больше того, конфигурационный параметр `$Self->{'Frontend::Module'}->{'AgentStats'}` управляют организацией и регистрацией модулей и иконкой в модуле статистики.

3. Администрирование модуля статистики системным администратором

Как правило, системного администратора не требуется для эксплуатации, настройки и обслуживания модуля статистики. Однако, немного справочной информации дано для системного администратора в этой точке.

Примечание

Пути к файлам см. в подкаталогах домашнего каталога OTRS (в большинстве случаев `/opt/otrs`).

3.1. Таблица базы данных

Включены все конфигурационные параметры отчета и управляются в XML и, следовательно, хранятся в таблице базы данных "xml_storage". Другие модули, контент которых хранится в xml-формате также используют эту таблицу.

3.2. Список файлов

Следующие файлы необходимы для корректной работы модуля статистики:

- Kernel/System/Stats.pm
- Kernel/Modules/AgentStats.pm
- Kernel/System/CSV.pm

- Kernel/Output/HTML/Standard/AgentStatsOverview.dtl
- Kernel/Output/HTML/Standard/AgentStatsDelete.dtl
- Kernel/Output/HTML/Standard/AgentStatsEditSpecification.dtl
- Kernel/Output/HTML/Standard/AgentStatsEditRestrictions.dtl
- Kernel/Output/HTML/Standard/AgentStatsEditXaxis.dtl
- Kernel/Output/HTML/Standard/AgentStatsEditValueSeries.dtl
- Kernel/Output/HTML/Standard/AgentStatsImport.dtl
- Kernel/Output/HTML/Standard/AgentStatsPrint.dtl
- Kernel/Output/HTML/Standard/AgentStatsView.dtl
- Kernel/System/Stats/Dynamic/Ticket.pm
- bin/otrs.GenerateStats.pl

3.3. Кэширование

Результаты статистики должны быть сохранены в кэше или не могут быть установлены в конфигурации. Кэшированные результаты отчетов хранятся в файлах в каталоге var/tmp установленной системы OTRS (в большинстве случаев /opt/otrs/var/tmp).

Кэшированная статистика может быть распознана с помощью префикса "Stats".

В случае потери данных системе не будет принесено серьезного ущерба. При вызове модуля статистики в следующий раз, в случае если он не обнаружит файл, отчет сгенерируется заново. Конечно, это может занять немного больше времени.

3.4. otrs.GenerateStats.pl

Этот файл хранится в директории bin. Он позволяет генерировать статистику прямо из командной строки.

В качестве примера смотрите вызов Сценария 19.1 из командной строки.

```
bin> perl otrs.GenerateStats.pl -n 10004 -o /output/dir
```

Сценарий 19.1. Создание отчета из командной строки.

Отчет из конфигурации статистики "Stat# 10004" генерируется и хранится в csv-формате в директории /output/dir.

Сгенерированный отчет также может быть отправлен по электронной почте. Более подробную информацию можно получить выполнив команду из Сценария 19.2.

```
bin> perl otrs.GenerateStats.pl --help
```

Сценарий 19.2. Получение информации о файле otrs.GenerateStats.pl.

3.5. Автоматическое создание статистики с помощью планировщика заданий - Cronjob

Очевидным является тот факт, что в действительности, нету необходимости генерировать отчеты вручную, из командной строки, так как модуль статистики име-

ет удобный графический веб-интерфейс пользователя. Однако, создание отчетов вручную имеет смысл в сочетании с Cronjob.

Представьте себе следующую ситуацию: Каждый первый день месяца, руководители отделов хотят получать отчет за последний месяц. Объединив cronjob с командой запуска сценария в командной строке, статистика может отправляться им по электронной почте автоматически.

3.6. Статическая статистика

Модуль статистики облегчает генерацию статической статистики. Для каждой статической статистики создается отдельный файл, в котором точно определено его содержание.

Таким образом может быть сгенерирована очень сложная статистика. Главным недостатком является то, что этот способ есть не очень гибким.

Файлы хранятся в директории Kernel/System/Stats/Static/.

3.7. Использование устаревших данных статической статистики

Прежние версии OTRS 1.3 и 2.0 уже позволяли генерировать отчеты. Различные отчеты для OTRS версии 1.3 и 2.0 которые были специально разработаны для удовлетворения потребностей клиентов могут быть использованы в более поздних версиях OTRS.

Файлы должны быть просто перемещены из Kernel/System/Stats/ в Kernel/System/Stats/Static/. Кроме этого имя пакета соответствующего сценария должен быть заменен на "::Static".

В следующем примере показано как изменяется первый путь.

```
package Kernel::System::Stats::AccountedTime;
```

```
package Kernel::System::Stats::Static::AccountedTime;
```

3.8. Статистика по умолчанию

"Не всегда нужно изобретать велосипед..."

Модуль статистики предоставляет различные предустановленные отчеты. Предустановленные отчеты, которые могут заинтересовать всех OTRS пользователей можно в будущем добавить в модуль статистики. Предустановленные отчеты хранятся в модуле статистики в xml-формате в директории scripts/test/sample/.

Глава 20. Дополнительные приложения

Для расширения функциональности OTRS-фреймворка, можно также установить дополнительные пакеты приложений. Это можно сделать с помощью менеджера пакетов из Панели Администрирования, который загружает приложения из онлайн репозитория и управляет зависимостями между этими пакетами. Также приложения можно установить из локальных файлов.

1. FAQ (Часто Задаваемые Вопросы)

FAQ - это компонент Базы Знаний. Он позволяет редактировать и просматривать статьи. Статьи можно просматривать и ограничивать для агентов, клиентов и пользователей или анонимных пользователей. Также они могут быть структурированы по группам и быть написаны на различных языках.



Глава 21. Настройка Производительности

Ниже представлен перечень различных техник, которые можно использовать для получения максимально возможной производительности системы OTRS: настройка, кодирование, использование памяти и многое другое.

1. OTRS

Есть несколько возможных вариантов улучшения производительности OTRS.

1.1. TicketIndexModule

Есть два типа хранилища информации для хранения индексов заявок:

- `Kernel::System::Ticket::IndexAccelerator::RuntimeDB` (по умолчанию), "на лету" генерирует из таблицы заявок шаблон просмотра для каждой очереди. Пока в системе не больше 60, 000 открытых заявок, проблем с производительностью не будет.
- `Kernel::System::Ticket::IndexAccelerator::StaticDB` - один из самых мощных модулей, его следует использовать, когда у вас есть больше 80.000 открытых заявок. Он использует дополнительную таблицу `ticket_index`, которая работает как обычный шаблон. Используйте `bin/otrs.RebuildTicketIndex.pl` для получения начального индекса после создания хранилища информации.

Вы можете изменить `IndexAccelerator` через `SysConfig`.

1.2. TicketStorageModule

Существует два различных хранилища для хранения заявок/статей:

- Настройте `Kernel::System::Ticket::ArticleStorageDB` (по умолчанию) для хранения вложений, и т.д. в базе данных. Примечание: Не используйте его для больших наборов данных.

Pro: Если пользователь вашего веб-сервера не является пользователем 'otrs', используйте этот модуль, чтобы избежать проблем с правами доступа.

Противопоказания: Не совсем целесообразно хранить вложения в базе данных. Будьте осторожны, при хранении больших объектов. Настройте конфигурационный параметр MySQL `"set-variable=max_allowed_packet=8M"` для хранения объектов размером 8 MB (по умолчанию это 2M).

- Configure `Kernel::System::Ticket::ArticleStorageFS` для хранения вложений и т.д. в локальной файловой системе. Примечание: Рекомендовано при больших установках.

Pro: Это быстро!

Противопоказания: Пользователь веб-сервера должен быть пользователем 'otrs'. Кроме того, если у вас есть несколько серверов, нужно убедиться в том, что файловая система разделяется между этими серверами. Так что разместите его на общедоступный NFS-ресурс или SAN, или же используйте аналогичные решения.

Примечание: можно переключаться с одного бэк-енда на другой "на лету". Бэк-энды можно переключить в `SysConfig` и затем запустить в командной строке утилиту `otrs.ArticleStorageSwitch.pl`, чтобы внести статьи из базы данных в файловую систему и наоборот. Можно использовать опции `-s` и `-d` для указания источника и конечный бэк-энд. Обратите внимание, что весь процесс может занять много времени, в зависимости от количества статей, которые у вас есть и доступной мощности процессора и/или пропускной способности сети.

```
shell> bin/otrs.ArticleStorageSwitch.pl -s ArticleStorageDB -d ArticleStorageFS
```

Сценарий 21.1 Перемещение хранилища данных с базы данных на файловую систему.

1.3. Архивирование Заявок

Поскольку OTRS может использоваться в качестве системы аудита доказательств, то удаление закрытых заявок не очень хорошая идея. Именно по этому мы реализовали функцию архивирования заявок.

Заявки, которые удовлетворяют определенным критериям, могут быть отмечены как "архивированные". При обычном поиске заявок или при поиске заявок с помощью задания Generic Agent, они будут недоступны. Сама собой система не имеет дела с огромным количеством заявок, до тех пор, пока не принимается во внимание "последняя" заявка. Это может означать огромный прирост производительности на больших системах.

Для использования функции архивации выполните следующие действия:

1. Включение архивирования системы в SysConfig

В Панели Администрирования перейдите в SysConfig и выберите группу Заявка. В Core::Ticket найдите опцию Ticket::ArchiveSystem, по умолчанию установленную в значение "нет". Измените значение этой настройки на "да" и сохраните изменения.

2. Определение работы GenericAgent

В Панели Администратора выберите GenericAgent и добавьте новое задание (работу).

a. Настройки Задания

Введите имя для работы архивирования, и выберите надлежащие опции для планирования этой работы.

b. Ticket Filter

Фильтр заявок производит поиск заявок, которые отвечают выбранным критериям. Хорошей идеей будет заархивировать закрытые заявки, которые были закрыты за несколько месяцев до этого.

c. Действия над заявками

В этой части установите поле "Архивировать выбранные заявки" в "архив заявок".

d. Сохранить работу

В конце страницы у вас будет возможность сохранить работу (задание).

e. Обработанные заявки

Система отобразит все заявки, которые будут заархивированы при выполнении задания Generic Agent-ом.

3. Поиск Заявок

При поиске заявок, система по умолчанию производит поиск среди не архивированных заявок. Установите критерий поиска "поиск в архивах", если нужно чтобы поиск происходил также и в архивированных заявках.

2. База данных

Решения зависят от используемой базы данных. Изучайте документацию к используемой базе данных или же обратитесь за помощью к администратору.

2.1. MySQL

Если для MySQL-таблиц используется MyISAM (а по умолчанию так и есть) и из таблицы была удалена большая часть данных, или же производилось множество действий над таблицей, которая содержит строки переменной длины (таблицы, которые содержат поля типов VARCHAR, BLOB или TEXT), то нужно дефрагментировать таблицу, или другими словами выполнить команду "оптимизировать".

Нужно попытаться сделать это, если сервер mysqld использует много процессорного времени. Оптимизация таблиц ticket_history и article (см ниже Сценарий 21.2).

```
shell$ mysql -u user -p database
mysql$ optimize table ticket;
mysql$ optimize table ticket_history;
mysql$ optimize table article;
```

Сценарий 21.2. Оптимизация таблиц базы данных.

2.2. PostgreSQL

PostgreSQL лучше настраивается путем изменений в файле postgresql.conf который находится в директории с установленным PostgreSQL. За советом, как это сделать следите в следующих статьях:

- <http://www.revsys.com/writings/postgresql-performance.html>
- <http://varlena.com/GeneralBits/Tidbits/perf.html>
- http://varlena.com/GeneralBits/Tidbits/annotated_conf_e.html

Если производительность остается на неудовлетворительном уровне, мы предлагаем вам присоединиться к спискам рассылки "PostgreSQL Performance" (<http://www.postgresql.org/community/lists/>) и задавать вопросы именно там. Люди в этом списке рассылке очень дружелюбны а всегда постараются вам помочь.

3. Веб-сервер

Конечно же нужно использовать mod_perl 2.0 (<http://perl.apache.org/>). Он быстрее (~ * 100) чем "чистый" cgi. Но он требует больше оперативной памяти (RAM).

3.1. Предустановленное соединение с базой данных

При запуске веб-сервера можно иметь заранее установленное соединение с базой данных. Такой подход существенно экономит время (см. README.webserver).

3.2. Предварительно загруженные модули - startup.pl

Чтобы все работало быстрее и занимало меньше памяти используйте сценарий запуска scripts/apache2-perl-startup.pl для предварительной загрузки/компиляции Perl модулей на сервере с mod_perl (см. README.webserver).

3.3. Перезагрузка Perl-модулей во время обновления с диска

By default Apache::Reload is used in scripts/apache2-httpd.include.conf. Disable it and you will get 8% more speed. But remember to restart the web server if you install any modules via the OTRS Package Manager, or any values in your SysConfig or in Kernel/Config.pm. Important: this would also mean you can't use the OTRS Package Manager via the web interface, you need to use the command line variant - bin/otrs.PackageManager.pl.

3.4. Выбор Правильной Стратегии

If you have a larger installation, say over 1,000 new tickets per day and over 40 agents, it is a good idea to read the chapters on Performance of the mod_perl User's Guide (<http://perl.apache.org/docs/2.0/user/index.html>).

3.5. mod_gzip/mod_deflate

Используйте mod_deflate для Apache2, если у вас "слабая" полоса пропускания . При загрузке html-страницы размером в 45к, mod_gzip/mod_deflate сожмет ее и страница будет занимать около 7к. Недостатком такого подхода является дополнительная нагрузка на сервер.



Глава 22. Резервное копирование системы

В этой главе описывается резервное копирование и восстановление данных OTRS.

1. Резервное копирование

Есть два типа данных для резервного копирования: файлы приложения (например, файлы в /opt/otrs) и данные, хранящиеся в базе данных.

Для упрощения создания резервных копий, сценарий scripts/backup.pl включен в каждую инсталляцию OTRS. Он позволяет создавать резервную копию всех важных данных (см. ниже Сценарий 22.1).

```
linux:/opt/otrs# cd scripts/  
linux:/opt/otrs/scripts# ./backup.pl --help  
backup.pl <Revision 1.1> - backup script  
Copyright (c) 2001-2005 Martin Edenhofer <martin@otrs.org>  
usage: backup.pl -d /data_backup/ [-c bzip2|gzip] [-r 30] [-t nofullbackup]  
linux:/opt/otrs/scripts#
```

Сценарий 22.1. Получение помощи о механизме резервного копирования OTRS.

Для создания резервной копии выполните команду, приведенную в Сценарии 22.2:

```
linux:/opt/otrs/scripts# ./backup.pl -d /backup/  
Backup /backup//2010-09-07_14-28/Config.tar.gz ... done  
Backup /backup//2010-09-07_14-28/Application.tar.gz ... done  
Dump MySQL rdbms ... done  
Compress SQL-file... done  
linux:/opt/otrs/scripts#
```

Сценарий 22.2. Создание резервной копии.

Все данные хранятся в директории /backup/2010-09-07_14-28/ (см. ниже Сценарий 22.3). Кроме того данные сохранены в файле с расширением .tar.gz.

```
linux:/opt/otrs/scripts# ls /backup/2010-09-07_14-28/  
Application.tar.gz Config.tar.gz DatabaseBackup.sql.gz  
linux:/opt/otrs/scripts#
```

Сценарий 22.3. Проверка файлов резервной копии.

2. Восстановление

Для восстановления резервной копии, сохраненные данные приложения должны быть записаны обратно в каталог установки, например /opt/otrs. База данных также должна быть восстановлена.

Сценарий scripts/restore.pl (см. ниже Сценарий 22.4), который упрощает процесс восстановления и поставляется с каждой install-версией OTRS. Поддерживаются СУБД MySQL и PostgreSQL.

```
linux:/opt/otrs/scripts# ./restore.pl --help  
restore.pl <Revision 1.1> - restore script  
Copyright (c) 2001-2005 Martin Edenhofer <martin@otrs.org>  
usage: restore.pl -b /data_backup/<TIME>/ -d /opt/otrs/  
linux:/opt/otrs/scripts#
```

Сценарий 22.4. Получение справки о механизме восстановления.

Данные, которые хранятся в директории /backup/2010-09-07_14-28/, могут быть восстановлены с помощью команды, приведенной в Сценарии 22.5 при условии что OTRS установлен в /opt/otrs.

```
linux:/opt/otrs/scripts# ./restore.pl -b /backup/2010-09-07_14-28 -d /opt/otrs/  
Restore /backup/2010-09-07_14-28//Config.tar.gz ...  
Restore /backup/2010-09-07_14-28//Application.tar.gz ...  
create MySQL  
decompresses SQL-file ...  
cat SQL-file into MySQL database  
compress SQL-file...  
linux:/opt/otrs/scripts#
```

Сценарий 22.5. Восстановление данных OTRS.



Приложение А. Дополнительные ресурсы

Мы стараемся снабжать вас самой последней информацией об OTRS и предоставляем вам возможность оставить нам свой отзыв.

1. Домашняя страница OTRS.org

Домашняя страница нашего проекта находится по адресу <http://www.otrs.org/> (см. ниже Рисунок А-1) .

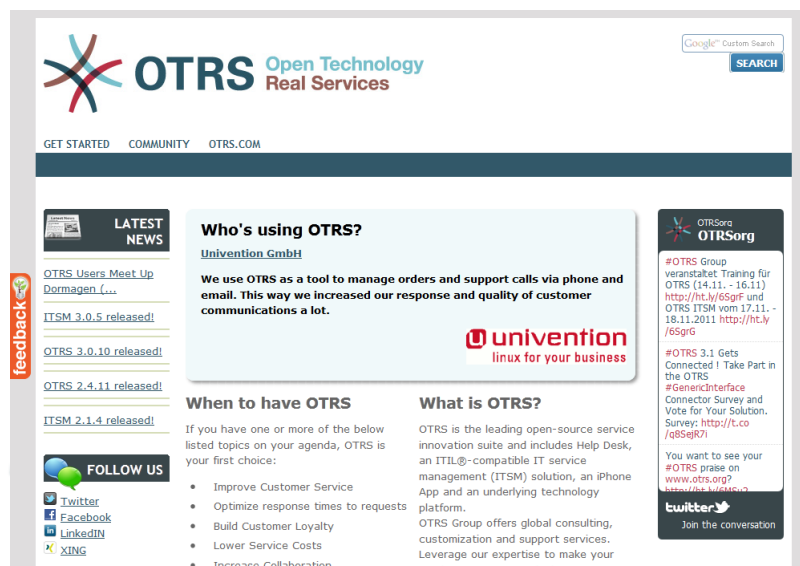


Рисунок А-1. Домашняя страница OTRS.

2. Списки рассылки

В Таблице А-1 приведен полный список рассылки для сообщества.

Таблица А.1. Списки рассылки

Название	Описание	Домашняя страница
announce@otrs.org	Низкий трафик, на английском языке, для объявлений о новых релизах OTRS и решениях о безопасности.	http://lists.otrs.org/cgi-bin/listinfo/announce
otrs@otrs.org	От среднего до высокого списка трафика, на английском языке, где вы можете найти все виды вопросов, касающихся поддержки и продукта.	http://lists.otrs.org/cgi-bin/listinfo/otrs
otrs-de@otrs.org	От среднего до большого списка трафика, на немецком языке, где вы можете найти все виды вопросов, касающихся поддержки и продукта.	http://lists.otrs.org/cgi-bin/listinfo/otrs-de
dev@otrs.org	Средний трафик на английском языке, где OTRS-	http://lists.otrs.org/cgi-bin/listinfo/dev

Название	Описание	Домашняя страница
	разработчики обсуждают различные планы и вопросы реализации.	
i18n@otrs.org	Небольшое количество пользователей на английском языке с вопросами интернационализации и локализации. Если вы есть или только хотите стать переводчиком проекта OTRS или имеете проблемы с одним из наших приложений, это именно то место, куда вам нужно.	http://lists.otrs.org/cgi-bin/listinfo/i18n

Чтобы подписаться на любой из этих списков рассылки перейдите по ссылке: <http://lists.otrs.org/>.

3. Трекинг ошибок

Чтобы сообщить об ошибке перейдите по ссылке <http://bugs.otrs.org/> (см. ниже Рисунок А-2). Пожалуйста, обратите внимание на разницу между ошибкой и вопросом о конфигурации. Вопросы о конфигурации это проблемы, с которыми вы сталкиваетесь при создании и настройке системы, или же это общие вопросы по использованию OTRS. Отчет об ошибке должен отправляться только для найденных ошибок которые относятся к исходному коду OTRS или относятся к проблемам усовершенствования OTRS. Все отчеты об ошибках будут приветствоваться.

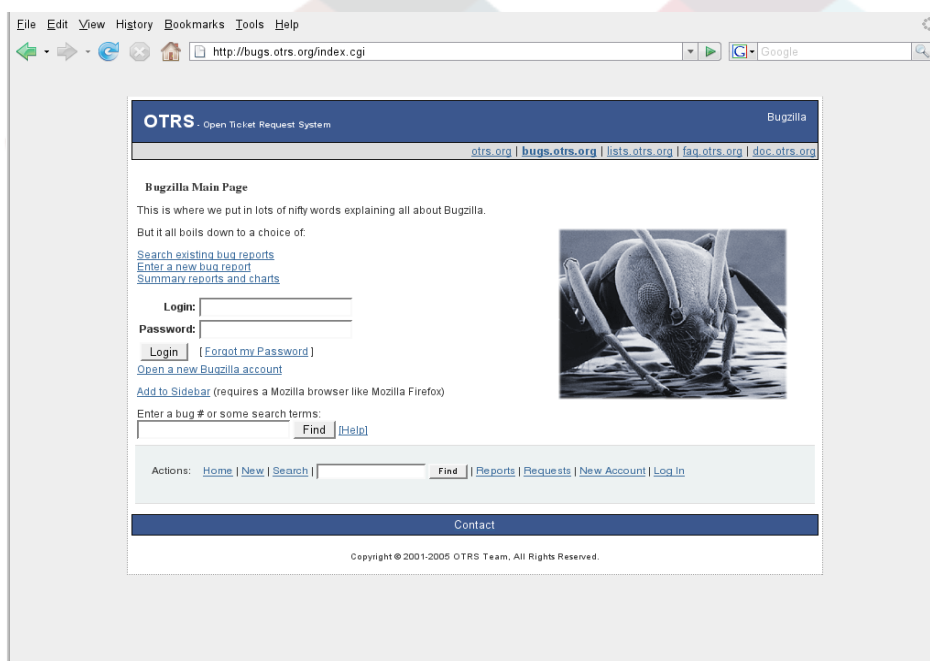


Рисунок А-2. Трекинг ошибок.

По вопросам конфигурации используйте ссылку [коммерческая поддержка, которая доступна на сайте OTRS.com](#), или же публичные списки рассылки.

Вы поможете нам улучшить продукт если сообщите об ошибке. Мы ценим ваш вклад!

4. Коммерческая поддержка

For services (support, consulting, development, and training) you can contact the company behind OTRS, OTRS AG. They have offices in Germany, USA, Mexico, the Netherlands and other countries. Look at their website for contact information: <http://www.otrs.com/en/corporate-navigation/contact/>



Приложение В. Configuration Options Reference

1. Framework

1.1. Core

1.1.1. SecureMode

Description	Value
Description:	Disables the web installer (http://yourhost.example.com/otrs/installer.pl), to prevent the system from being hijacked. If set to "No", the system can be reinstalled and the current basic configuration will be used to pre-populate the questions within the installer script. If not active, it also disables the GenericAgent, PackageManager and SQL Box (to avoid the use of destructive queries, such as DROP DATABASE, and also to steal user passwords).
Group:	Framework
SubGroup:	Core
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'SecureMode'} = '0';</pre>

1.1.2. Frontend::DebugMode

Description	Value
Description:	Enables or disable the debug mode over frontend interface.
Group:	Framework
SubGroup:	Core
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Frontend::DebugMode'} = '0';</pre>

1.1.3. ConfigLevel

Description	Value
Description:	Sets the configuration level of the administrator. Depending on the config level, some sysconfig options will be not shown. The config levels are in in ascending order: Expert, Advanced, Beginner. The higher the config level is (e.g. Beginner is the highest), the less likely is it that the user can accidentally configure the system in a way that it is not usable any more.
Group:	Framework
SubGroup:	Core
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	

Description	Value
	<code>\$Self->{'ConfigLevel'} = '100';</code>

1.1.4. ProductName

Description	Value
Description:	Defines the name of the application, shown in the web interface, tabs and title bar of the web browser.
Group:	Framework
SubGroup:	Core
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self->{'ProductName'} = 'OTRS';</code>

1.1.5. SystemID

Description	Value
Description:	Defines the system identifier. Every ticket number and http session string contain this ID. This ensures that only tickets which belong to your system will be processed as follow-ups (useful when communicating between two instances of OTRS).
Group:	Framework
SubGroup:	Core
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self->{'SystemID'} = '10';</code>

1.1.6. FQDN

Description	Value
Description:	Defines the fully qualified domain name of the system. This setting is used as a variable, OTRS_CONFIG_FQDN which is found in all forms of messaging used by the application, to build links to the tickets within your system.
Group:	Framework
SubGroup:	Core
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self->{'FQDN'} = 'yourhost.example.com';</code>

1.1.7. HttpType

Description	Value
Description:	Defines the type of protocol, used by the web server, to serve the application. If https protocol will be used instead of plain http,

Description	Value
	it must be specified it here. Since this has no affect on the web server's settings or behavior, it will not change the method of access to the application and, if it is wrong, it will not prevent you from logging into the application. This setting is used as a variable, OTRS_CONFIG_HttpType which is found in all forms of messaging used by the application, to build links to the tickets within your system.
Group:	Framework
SubGroup:	Core
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self->{'HttpType'} = 'http';</code>

1.1.8. ScriptAlias

Description	Value
Description:	Sets the prefix to the scripts folder on the server, as configured on the web server. This setting is used as a variable, OTRS_CONFIG_ScriptAlias which is found in all forms of messaging used by the application, to build links to the tickets within the system.
Group:	Framework
SubGroup:	Core
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self->{'ScriptAlias'} = 'otrs/';</code>

1.1.9. AdminEmail

Description	Value
Description:	Defines the system administrator's email address. It will be displayed in the error screens of the application.
Group:	Framework
SubGroup:	Core
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self->{'AdminEmail'} = 'admin@example.com';</code>

1.1.10. Organization

Description	Value
Description:	If configured, all emails sent by the application will contain an X-Header with this organization or company name.
Group:	Framework

Description	Value
SubGroup:	Core
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self->{'Organization'} = 'Example Company';</code>

1.1.11. DefaultCharset

Description	Value
Description:	Sets the default charset for the web interface to use (should represent the charset used to create the database or, in some cases, the database management system being used). "utf-8" is a good choice for environments expecting many charsets. You can specify another charset here (i.e. "iso-8859-1"). Please be sure that you will not be receiving foreign emails, or text, otherwise this could lead to problems.
Group:	Framework
SubGroup:	Core
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self->{'DefaultCharset'} = 'utf-8';</code>

1.1.12. DefaultLanguage

Description	Value
Description:	Defines the default front-end language. All the possible values are determined by the available language files on the system (see the next setting).
Group:	Framework
SubGroup:	Core
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self->{'DefaultLanguage'} = 'en';</code>

1.1.13. DefaultUsedLanguages

Description	Value
Description:	Defines all the languages that are available to the application. The Key/Content pair links the front-end display name to the appropriate language PM file. The "Key" value should be the base-name of the PM file (i.e. de.pm is the file, then de is the "Key" value). The "Content" value should be the display name for the front-end. Specify any own-defined language here (see the developer documentation http://doc.otrs.org/ for more information). Please remember to use the HTML equivalents for non-ASCII characters (i.e. for the German oe = o umlaut, it is necessary to use the ö symbol).

Description	Value
Group:	Framework
SubGroup:	Core
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre> \$self->{'DefaultUsedLanguages'} = { 'ar_SA' => 'Arabic (Saudi Arabia)', 'bg' => 'Bulgarian (&#x0411;&#x044a;&#x043b;&#x0433;&#x0430;&#x0440;&#x0441;&#x043a;&#x0438;)', 'cs' => 'Czech (&#x010c;esky)', 'ct' => 'Catal&agrave;', 'da' => 'Dansk', 'de' => 'Deutsch', 'el' => 'Greek (&#x0395;&#x03bb;&#x03b7;&#x03bd;&#x03b9;&#x03ba;&#x03ac;)', 'en' => 'English (United States)', 'en_CA' => 'English (Canada)', 'en_GB' => 'English (United Kingdom)', 'es' => 'Espa&ntilde;ol', 'es_MX' => 'Espa&ntilde;ol (M&eacute;xico)', 'et' => 'Eesti', 'fa' => 'Persian (&#x0641;&#x0627;&#x0631;&#x0633;&#x0649;)', 'fi' => 'Suomi', 'fr' => 'Fran&ccedil;ais', 'hi' => 'Hindi', 'hr' => 'Hrvatski', 'hu' => 'Magyar', 'it' => 'Italiano', 'ja' => 'Japanese (&#x65e5;&#x672c;&#x8a9e)', 'lt' => 'Lietuvi? kalba', 'lv' => 'Latvijas', 'nb_NO' => 'Norsk bokm&aring;l', 'nl' => 'Nederlands', 'pl' => 'Polski', 'pt' => 'Portugu&ecirc;s', 'pt_BR' => 'Portugu&ecirc;s Brasileiro', 'ru' => 'Russian (&#x0420;&#x0443;&#x0441;&#x0441;&#x043a;&#x0438;&#x0439;)', 'sk_SK' => 'Slovak (Sloven&#x010d;ina)', 'sr_Cyrl' => 'Serbian Cyrillic (?????)', 'sr_Latn' => 'Serbian Latin (Srpski)', 'sv' => 'Svenska', 'tr' => 'T&uuml;rkc&ccedil;e', 'uk' => 'Ukrainian (&#x0423;&#x043a;&#x0440;&#x0430;&#x0457;&#x043d;&#x0441;&#x044c;&#x043a;&#x0430;)', 'vi_VN' => 'Vietnam (Vi&#x0246;t Nam)', 'zh_CN' => 'Chinese (Sim.) (&#x7b80;&#x4f53;&#x4e2d;&#x6587;)', 'zh_TW' => 'Chinese (Tradi.) (&#x6b63;&#x9ad4;&#x4e2d;&#x6587;)' }; </pre>

1.1.14. DefaultTheme

Description	Value
Description:	Defines the default front-end (HTML) theme to be used by the agents and customers. The default themes are Standard and Lite. If you like, you can add your own theme. Please refer the administrator manual located at http://doc.otrs.org/ .
Group:	Framework
SubGroup:	Core
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	

Description	Value
	<code>\$Self->{'DefaultTheme'} = 'Standard';</code>

1.1.15. DefaultTheme::HostBased

Description	Value
Description:	It is possible to configure different themes, for example to distinguish between agents and customers, to be used on a per-domain basis within the application. Using a regular expression (regex), you can configure a Key/Content pair to match a domain. The value in "Key" should match the domain, and the value in "Content" should be a valid theme on your system. Please see the example entries for the proper form of the regex.
Group:	Framework
SubGroup:	Core
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'DefaultTheme::HostBased'} = { 'host1\\.example\\.com' => 'SomeTheme1', 'host2\\.example\\.com' => 'SomeTheme2' };</pre>

1.1.16. CheckMXRecord

Description	Value
Description:	Makes the application check the MX record of email addresses before sending an email or submitting a telephone or email ticket.
Group:	Framework
SubGroup:	Core
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self->{'CheckMXRecord'} = '1';</code>

1.1.17. CheckMXRecord::Nameserver

Description	Value
Description:	Defines the address of a dedicated DNS server, if necessary, for the "CheckMXRecord" look-ups.
Group:	Framework
SubGroup:	Core
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self->{'CheckMXRecord::Nameserver'} = 'ns.example.com';</code>

1.1.18. CheckEmailAddresses

Description	Value
Description:	Makes the application check the syntax of email addresses.

Description	Value
Group:	Framework
SubGroup:	Core
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self->{'CheckEmailAddresses'} = '1';</code>

1.1.19. CheckEmailValidAddress

Description	Value
Description:	Defines a regular expression that excludes some addresses from the syntax check (if "CheckEmailAddresses" is set to "Yes"). Please enter a regex in this field for email addresses, that aren't syntactically valid, but are necessary for the system (i.e. "root@localhost").
Group:	Framework
SubGroup:	Core
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self->{'CheckEmailValidAddress'} = '^(root@localhost admin@localhost)\$';</code>

1.1.20. CheckEmailInvalidAddress

Description	Value
Description:	Defines a regular expression that filters all email addresses that should not be used in the application.
Group:	Framework
SubGroup:	Core
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self->{'CheckEmailInvalidAddress'} = '@(example)\.\.\. ...)\$';</code>

1.1.21. CGILogPrefix

Description	Value
Description:	Specifies the text that should appear in the log file to denote a CGI script entry.
Group:	Framework
SubGroup:	Core
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self->{'CGILogPrefix'} = 'OTRS-CGI';</code>

1.1.22. DemoSystem

Description	Value
Description:	Runs the system in "Demo" mode. If set to "Yes", agents can change preferences, such as selection of language and theme via the agent web interface. These changes are only valid for the current session. It will not be possible for agents to change their passwords.
Group:	Framework
SubGroup:	Core
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self->{'DemoSystem'} = '0';</code>

1.1.23. SwitchToUser

Description	Value
Description:	Allows the administrators to login as other users, via the users administration panel.
Group:	Framework
SubGroup:	Core
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self->{'SwitchToUser'} = '0';</code>

1.1.24. NotificationSenderName

Description	Value
Description:	Specifies the name that should be used by the application when sending notifications. The sender name is used to build the complete display name for the notification master (i.e. "OTRS Notification Master" otrs@your.example.com). Notifications are messages such as en::Customer::QueueUpdate or en::Agent::Move.
Group:	Framework
SubGroup:	Core
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self->{'NotificationSenderName'} = 'OTRS Notification Master';</code>

1.1.25. NotificationSenderEmail

Description	Value
Description:	Specifies the email address that should be used by the application when sending notifications. The email address is used to build the complete display name for the notification master (i.e. "OTRS

Description	Value
	Notification Master" otrs@your.example.com). You can use the OTRS_CONFIG_FQDN variable as set in your configuration, or choose another email address. Notifications are messages such as en::Customer::QueueUpdate or en::Agent::Move.
Group:	Framework
SubGroup:	Core
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'NotificationSenderEmail'} = 'otrs@<OTRS_CONFIG_FQDN>';</pre>

1.1.26. System::Customer::Permission

Description	Value
Description:	Defines the standard permissions available for customers within the application. If more permissions are needed, you can enter them here. Permissions must be hard coded to be effective. Please ensure, when adding any of the afore mentioned permissions, that the "rw" permission remains the last entry.
Group:	Framework
SubGroup:	Core
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'System::Customer::Permission'} = ['ro', 'rw'];</pre>

1.1.27. LanguageDebug

Description	Value
Description:	Debugs the translation set. If this is set to "Yes" all strings (text) without translations are written to STDERR. This can be helpful when you are creating a new translation file. Otherwise, this option should remain set to "No".
Group:	Framework
SubGroup:	Core
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'LanguageDebug'} = '0';</pre>

1.1.28. Secure::DisableBanner

Description	Value
Description:	If enabled, the OTRS version tag will be removed from the HTTP headers.

Description	Value
Group:	Framework
SubGroup:	Core
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Secure::DisableBanner'} = '0';</pre>

1.2. Core::LinkObject

1.2.1. LinkObject::ViewMode

Description	Value
Description:	Determines the way the linked objects are displayed in each zoom mask.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::LinkObject
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'LinkObject::ViewMode'} = 'Simple';</pre>

1.2.2. LinkObject::Type###Normal

Description	Value
Description:	Defines the link type 'Normal'. If the source name and the target name contain the same value, the resulting link is a non-directional one; otherwise, the result is a directional link.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::LinkObject
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'LinkObject::Type'}->{'Normal'} = { 'SourceName' => 'Normal', 'TargetName' => 'Normal' };</pre>

1.2.3. LinkObject::Type###ParentChild

Description	Value
Description:	Defines the link type 'ParentChild'. If the source name and the target name contain the same value, the resulting link is a non-directional one; otherwise, the result is a directional link.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::LinkObject
Valid:	1
Required:	1

Description	Value
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'LinkObject::Type'}->{'ParentChild'} = { 'SourceName' => 'Parent', 'TargetName' => 'Child' };</pre>

1.2.4. LinkObject::TypeGroup###0001

Description	Value
Description:	Defines the link type groups. The link types of the same group cancel one another. Example: If ticket A is linked per a 'Normal' link with ticket B, then these tickets could not be additionally linked with link of a 'ParentChild' relationship.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::LinkObject
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'LinkObject::TypeGroup'}->{'0001'} = ['Normal', 'ParentChild'];</pre>

1.3. Core::Log

1.3.1. LogModule

Description	Value
Description:	Defines the log module for the system. "File" writes all messages in a given logfile, "SysLog" uses the syslog daemon of the system, e.g. syslogd.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Log
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'LogModule'} = 'Kernel::System::Log::SysLog';</pre>

1.3.2. LogModule::SysLog::Facility

Description	Value
Description:	If "SysLog" was selected for LogModule, a special log facility can be specified.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Log
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'LogModule::SysLog::Facility'} = 'user';</pre>

1.3.3. LogModule::SysLog::LogSock

Description	Value
Description:	If "SysLog" was selected for LogModule, a special log sock can be specified (on solaris you may need to use 'stream').
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Log
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self->{'LogModule::SysLog::LogSock'} = 'unix';</code>

1.3.4. LogModule::SysLog::Charset

Description	Value
Description:	If "SysLog" was selected for LogModule, the charset that should be used for logging can be specified.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Log
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self->{'LogModule::SysLog::Charset'} = 'iso-8859-1';</code>

1.3.5. LogModule::LogFile

Description	Value
Description:	If "file" was selected for LogModule, a logfile must be specified. If the file doesn't exist, it will be created by the system.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Log
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self->{'LogModule::LogFile'} = '/tmp/otrs.log';</code>

1.3.6. LogModule::LogFile::Date

Description	Value
Description:	Adds a suffix with the actual year and month to the OTRS log file. A logfile for every month will be created.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Log
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	

Description	Value
	<code>\$Self->{'LogModule::LogFile::Date'} = '0';</code>

1.4. Core::MIME-Viewer

1.4.1. MIME-Viewer###application/excel

Description	Value
Description:	Specifies the path to the converter that allows the view of Microsoft Excel files, in the web interface.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::MIME-Viewer
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self->{'MIME-Viewer'}->{'application/excel'} = 'xlhtml';</code>

1.4.2. MIME-Viewer###application/msword

Description	Value
Description:	Specifies the path to the converter that allows the view of Microsoft Word files, in the web interface.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::MIME-Viewer
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self->{'MIME-Viewer'}->{'application/msword'} = 'wvWare';</code>

1.4.3. MIME-Viewer###application/pdf

Description	Value
Description:	Specifies the path to the converter that allows the view of PDF documents, in the web interface.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::MIME-Viewer
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self->{'MIME-Viewer'}->{'application/pdf'} = 'pdftohtml -stdout -i';</code>

1.4.4. MIME-Viewer###text/xml

Description	Value
Description:	Specifies the path to the converter that allows the view of XML files, in the web interface.

Description	Value
Group:	Framework
SubGroup:	Core::MIME-Viewer
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'MIME-Viewer'}->{'text/xml'} = '<OTRS_CONFIG_Home>/scripts/tools/xml2html.pl';</pre>

1.5. Core::MirrorDB

1.5.1. Core::MirrorDB::DSN

Description	Value
Description:	If you want to use a mirror database for agent ticket fulltext search or to generate stats, specify the DSN to this database.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::MirrorDB
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Core::MirrorDB::DSN'} = 'DBI:mysql:database=mirrordb;host=mirrordbhost';</pre>

1.5.2. Core::MirrorDB::User

Description	Value
Description:	If you want to use a mirror database for agent ticket fulltext search or to generate stats, the user to authenticate to this database can be specified.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::MirrorDB
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Core::MirrorDB::User'} = 'some_user';</pre>

1.5.3. Core::MirrorDB::Password

Description	Value
Description:	If you want to use a mirror database for agent ticket fulltext search or to generate stats, the password to authenticate to this database can be specified.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::MirrorDB
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	

Description	Value
	<code>\$Self->{'Core::MirrorDB::Password'} = 'some_password';</code>

1.6. Core::PDF

1.6.1. PDF

Description	Value
Description:	Enables PDF output. The CPAN module PDF::API2 is required, if not installed, PDF output will be disabled.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::PDF
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self->{'PDF'} = '1';</code>

1.6.2. PDF::LogoFile

Description	Value
Description:	Specifies the path of the file for the logo in the page header (gif jpg png, 700 x 100 pixel).
Group:	Framework
SubGroup:	Core::PDF
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self->{'PDF::LogoFile'} = '<OTRS_CONFIG_Home>/var/logo-otrs.png';</code>

1.6.3. PDF::PageSize

Description	Value
Description:	Defines the standard size of PDF pages.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::PDF
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self->{'PDF::PageSize'} = 'a4';</code>

1.6.4. PDF::MaxPages

Description	Value
Description:	Defines the maximum number of pages per PDF file.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::PDF
Valid:	1
Required:	1

Description	Value
Config-Setting:	<code>\$Self->{'PDF::MaxPages'} = '100';</code>

1.6.5. PDF::TTFontFile###Proportional

Description	Value
Description:	Defines the path and TTF-File to handle proportional font in PDF documents.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::PDF
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self->{'PDF::TTFontFile'}->{'Proportional'} = 'DejaVuSans.ttf';</code>

1.6.6. PDF::TTFontFile###ProportionalBold

Description	Value
Description:	Defines the path and TTF-File to handle bold proportional font in PDF documents.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::PDF
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self->{'PDF::TTFontFile'}->{'ProportionalBold'} = 'DejaVuSans-Bold.ttf';</code>

1.6.7. PDF::TTFontFile###ProportionalItalic

Description	Value
Description:	Defines the path and TTF-File to handle italic proportional font in PDF documents.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::PDF
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self->{'PDF::TTFontFile'}->{'ProportionalItalic'} = 'DejaVuSans-Oblique.ttf';</code>

1.6.8. PDF::TTFontFile###ProportionalBoldItalic

Description	Value
Description:	Defines the path and TTF-File to handle bold italic proportional font in PDF documents.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::PDF

Description	Value
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self->{'PDF::TTFontFile'}->{'ProportionalBoldItalic'} = 'DejaVuSans-BoldOblique.ttf';</code>

1.6.9. PDF::TTFontFile###Monospaced

Description	Value
Description:	Defines the path and TTF-File to handle monospaced font in PDF documents.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::PDF
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self->{'PDF::TTFontFile'}->{'Monospaced'} = 'DejaVuSansMono.ttf';</code>

1.6.10. PDF::TTFontFile###MonospacedBold

Description	Value
Description:	Defines the path and TTF-File to handle bold monospaced font in PDF documents.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::PDF
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self->{'PDF::TTFontFile'}->{'MonospacedBold'} = 'DejaVuSansMono-Bold.ttf';</code>

1.6.11. PDF::TTFontFile###MonospacedItalic

Description	Value
Description:	Defines the path and TTF-File to handle italic monospaced font in PDF documents.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::PDF
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self->{'PDF::TTFontFile'}->{'MonospacedItalic'} = 'DejaVuSansMono-Oblique.ttf';</code>

1.6.12. PDF::TTFontFile###MonospacedBoldItalic

Description	Value
Description:	Defines the path and TTF-File to handle bold italic monospaced font in PDF documents.

Description	Value
Group:	Framework
SubGroup:	Core::PDF
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'PDF::TTFontFile'}->{'MonospacedBoldItalic'} = 'DejaVuSansMono-BoldOblique.ttf';</pre>

1.7. Core::Package

1.7.1. Package::FileUpload

Description	Value
Description:	Enables file upload in the package manager frontend.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Package
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Package::FileUpload'} = '1';</pre>

1.7.2. Package::RepositoryRoot

Description	Value
Description:	Defines the location to get online repository list for additional packages. The first available result will be used.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Package
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Package::RepositoryRoot'} = ['http://ftp.otrs.org/pub/otrs/misc/packages/repository.xml', 'http://otrs.org/repository.xml'];</pre>

1.7.3. Package::RepositoryList

Description	Value
Description:	Defines the list of online repositories. Another installations can be used as repository, for example: Key="http://example.com/otrs/public.pl?Action=PublicRepository;File=" and Content="Some Name".
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Package
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Package::RepositoryList'} = {</pre>

Description	Value
	<code>'ftp://ftp.example.com/pub/otrs/misc/packages/' => '[Example] ftp://ftp.example.com/'</code> <code>};</code>

1.7.4. Package::RepositoryAccessRegExp

Description	Value
Description:	Defines the IP regular expression for accessing the local repository. You need to enable this to have access to your local repository and the package::RepositoryList is required on the remote host.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Package
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self->{'Package::RepositoryAccessRegExp'} = '127\\.0\\.0\\.1';</code>

1.7.5. Package::Timeout

Description	Value
Description:	Sets the timeout (in seconds) for package downloads. Overwrites "WebUserAgent::Timeout".
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Package
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self->{'Package::Timeout'} = '15';</code>

1.7.6. Package::Proxy

Description	Value
Description:	Fetches packages via proxy. Overwrites "WebUserAgent::Proxy".
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Package
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self->{'Package::Proxy'} = 'http://proxy.sn.no:8001/';</code>

1.8. Core::PerformanceLog

1.8.1. PerformanceLog

Description	Value
Description:	Enables performance log (to log the page response time). It will affect the system performance. Frontend::Module###AdminPerformanceLog must be enabled.
Group:	Framework

Description	Value
SubGroup:	Core::PerformanceLog
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self->{'PerformanceLog'} = '0';</code>

1.8.2. PerformanceLog::File

Description	Value
Description:	Specifies the path of the file for the performance log.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::PerformanceLog
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self->{'PerformanceLog::File'} = '<OTRS_CONFIG_Home>/var/log/Performance.log';</code>

1.8.3. PerformanceLog::FileMax

Description	Value
Description:	Defines the maximum size (in MB) of the log file.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::PerformanceLog
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self->{'PerformanceLog::FileMax'} = '25';</code>

1.9. Core::SOAP

1.9.1. SOAP::User

Description	Value
Description:	Defines the username to access the SOAP handle (bin/cgi-bin/rpc.pl).
Group:	Framework
SubGroup:	Core::SOAP
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self->{'SOAP::User'} = 'some_user';</code>

1.9.2. SOAP::Password

Description	Value
Description:	Defines the password to access the SOAP handle (bin/cgi-bin/rpc.pl).

Description	Value
Group:	Framework
SubGroup:	Core::SOAP
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'SOAP::Password'} = 'some_pass';</pre>

1.10. Core::Sendmail

1.10.1. SendmailModule

Description	Value
Description:	Defines the module to send emails. "Sendmail" directly uses the sendmail binary of your operating system. Any of the "SMTP" mechanisms use a specified (external) mailserver. "DoNotSendEmail" doesn't send emails and it is useful for test systems.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Sendmail
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'SendmailModule'} = 'Kernel::System::Email::Sendmail';</pre>

1.10.2. SendmailModule::CMD

Description	Value
Description:	If "Sendmail" was selected as SendmailModule, the location of the sendmail binary and the needed options must be specified.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Sendmail
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'SendmailModule::CMD'} = '/usr/sbin/sendmail -i -f';</pre>

1.10.3. SendmailModule::Host

Description	Value
Description:	If any of the "SMTP" mechanisms was selected as SendmailModule, the mailhost that sends out the mails must be specified.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Sendmail
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'SendmailModule::Host'} = 'mail.example.com';</pre>

1.10.4. SendmailModule::Port

Description	Value
Description:	If any of the "SMTP" mechanisms was selected as SendmailModule, the port where your mailserver is listening for incoming connections must be specified.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Sendmail
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'SendmailModule::Port'} = '25';</pre>

1.10.5. SendmailModule::AuthUser

Description	Value
Description:	If any of the "SMTP" mechanisms was selected as SendmailModule, and authentication to the mail server is needed, an username must be specified.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Sendmail
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'SendmailModule::AuthUser'} = 'MailserverLogin';</pre>

1.10.6. SendmailModule::AuthPassword

Description	Value
Description:	If any of the "SMTP" mechanisms was selected as SendmailModule, and authentication to the mail server is needed, a password must be specified.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Sendmail
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'SendmailModule::AuthPassword'} = 'MailserverPassword';</pre>

1.10.7. SendmailBcc

Description	Value
Description:	Sends all outgoing email via bcc to the specified address. Please use this only for backup reasons.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Sendmail
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	

Description	Value
	<code>\$Self->{'SendmailBcc'} = '';</code>

1.10.8. SendmailNotificationEnvelopeFrom

Description	Value
Description:	If set, this address is used as envelope from header in outgoing notifications. If no address is specified, the envelope from header is empty.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Sendmail
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self->{'SendmailNotificationEnvelopeFrom'} = '';</code>

1.10.9. SendmailEncodingForce

Description	Value
Description:	Forces encoding of outgoing emails (7bit 8bit quoted-printable base64).
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Sendmail
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self->{'SendmailEncodingForce'} = 'base64';</code>

1.11. Core::Session

1.11.1. SessionModule

Description	Value
Description:	Defines the module used to store the session data. With "DB" the frontend server can be splitted from the db server. "FS" is faster.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Session
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self->{'SessionModule'} = 'Kernel::System::AuthSession::DB';</code>

1.11.2. SessionName

Description	Value
Description:	Defines the name of the session key. E.g. Session, SessionID or OTRS.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Session

Description	Value
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self->{'SessionName'} = 'Session';</code>

1.11.3. SessionCheckRemoteIP

Description	Value
Description:	Turns on the remote ip address check. It should be set to "No" if the application is used, for example, via a proxy farm or a dialup connection, because the remote ip address is mostly different for the requests.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Session
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self->{'SessionCheckRemoteIP'} = '1';</code>

1.11.4. SessionDeleteIfNotRemoteID

Description	Value
Description:	Deletes a session if the session id is used with an invalid remote IP address.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Session
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self->{'SessionDeleteIfNotRemoteID'} = '1';</code>

1.11.5. SessionMaxTime

Description	Value
Description:	Defines the maximal valid time (in seconds) for a session id.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Session
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self->{'SessionMaxTime'} = '57600';</code>

1.11.6. SessionMaxIdleTime

Description	Value
Description:	Sets the inactivity time (in seconds) to pass before a session is killed and a user is logged out.
Group:	Framework

Description	Value
SubGroup:	Core::Session
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self->{'SessionMaxIdleTime'} = '21600';</code>

1.11.7. SessionDeleteIfTimeToOld

Description	Value
Description:	Deletes requested sessions if they have timed out.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Session
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self->{'SessionDeleteIfTimeToOld'} = '1';</code>

1.11.8. SessionUseCookie

Description	Value
Description:	Makes the session management use html cookies. If html cookies are disabled or if the client browser disabled html cookies, then the system will work as usual and append the session id to the links.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Session
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self->{'SessionUseCookie'} = '1';</code>

1.11.9. SessionUseCookieAfterBrowserClose

Description	Value
Description:	Stores cookies after the browser has been closed.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Session
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self->{'SessionUseCookieAfterBrowserClose'} = '0';</code>

1.11.10. SessionCSRFProtection

Description	Value
Description:	Protection against CSRF (Cross Site Request Forgery) exploits (for more info see http://en.wikipedia.org/wiki/Cross-site_request_forgery).
Group:	Framework

Description	Value
SubGroup:	Core::Session
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self->{'SessionCSRFProtection'} = '1';</code>

1.11.11. SessionDir

Description	Value
Description:	If "FS" was selected for SessionModule, a directory where the session data will be stored must be specified.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Session
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self->{'SessionDir'} = '<OTRS_CONFIG_Home>/var/sessions';</code>

1.11.12. SessionTable

Description	Value
Description:	If "DB" was selected for SessionModule, a table in database where session data will be stored must be specified.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Session
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self->{'SessionTable'} = 'sessions';</code>

1.11.13. SessionTableID

Description	Value
Description:	If "DB" was selected for SessionModule, a column for the identifiers in session table must be specified.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Session
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self->{'SessionTableID'} = 'session_id';</code>

1.11.14. SessionTableValue

Description	Value
Description:	If "DB" was selected for SessionModule, a column for the values in session table must be specified.
Group:	Framework

Description	Value
SubGroup:	Core::Session
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self->{'SessionTableValue'} = 'session_value';</code>

1.11.15. SessionSaveLoginPasswd

Description	Value
Description:	Saves the login and password on the session table in the database, if "DB" was selected for SessionModule.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Session
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self->{'SessionSaveLoginPasswd'} = '0';</code>

1.11.16. CustomerPanelSessionName

Description	Value
Description:	Defines the name of the key for customer sessions.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Session
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self->{'CustomerPanelSessionName'} = 'CSID';</code>

1.12. Core::SpellChecker

1.12.1. SpellChecker

Description	Value
Description:	Enables spell checker support.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::SpellChecker
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self->{'SpellChecker'} = '0';</code>

1.12.2. SpellCheckerBin

Description	Value
Description:	Install ispell or aspell on the system, if you want to use a spell checker. Please specify the path to the aspell or ispell binary on your operating system.

Description	Value
Group:	Framework
SubGroup:	Core::SpellChecker
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'SpellCheckerBin'} = '/usr/bin/ispell';</pre>

1.12.3. SpellCheckerDictDefault

Description	Value
Description:	Defines the default spell checker dictionary.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::SpellChecker
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'SpellCheckerDictDefault'} = 'english';</pre>

1.12.4. SpellCheckerIgnore

Description	Value
Description:	Defines a default list of words, that are ignored by the spell checker.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::SpellChecker
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'SpellCheckerIgnore'} = ['www', 'webmail', 'https', 'http', 'html', 'rfc'];</pre>

1.13. Core::Stats

1.13.1. Stats::StatsHook

Description	Value
Description:	Sets the stats hook.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Stats
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	

Description	Value
	<code>\$Self->{'Stats::StatsHook'} = 'Stat#';</code>

1.13.2. Stats::StatsStartNumber

Description	Value
Description:	Start number for statistics counting. Every new stat increments this number.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Stats
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self->{'Stats::StatsStartNumber'} = '10000';</code>

1.13.3. Stats::MaxXaxisAttributes

Description	Value
Description:	Defines the default maximum number of X-axis attributes for the time scale.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Stats
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self->{'Stats::MaxXaxisAttributes'} = '1000';</code>

1.14. Core::Stats::Graph

1.14.1. Stats::Graph::t_margin

Description	Value
Description:	Specifies the top margin of the chart.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Stats::Graph
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self->{'Stats::Graph::t_margin'} = '10';</code>

1.14.2. Stats::Graph::l_margin

Description	Value
Description:	Specifies the left margin of the chart.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Stats::Graph
Valid:	1

Description	Value
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self->{'Stats::Graph::l_margin'} = '10';</code>

1.14.3. Stats::Graph::b_margin

Description	Value
Description:	Specifies the bottom margin of the chart.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Stats::Graph
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self->{'Stats::Graph::b_margin'} = '10';</code>

1.14.4. Stats::Graph::r_margin

Description	Value
Description:	Specifies the right margin of the chart.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Stats::Graph
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self->{'Stats::Graph::r_margin'} = '20';</code>

1.14.5. Stats::Graph::bgclr

Description	Value
Description:	Specifies the background color of the picture.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Stats::Graph
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self->{'Stats::Graph::bgclr'} = 'white';</code>

1.14.6. Stats::Graph::transparent

Description	Value
Description:	Makes the picture transparent.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Stats::Graph
Valid:	1
Required:	1

Description	Value
Config-Setting:	<code>\$Self->{'Stats::Graph::transparent'} = '0';</code>

1.14.7. Stats::Graph::fgclr

Description	Value
Description:	Specifies the border color of the chart.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Stats::Graph
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self->{'Stats::Graph::fgclr'} = 'black';</code>

1.14.8. Stats::Graph::boxclr

Description	Value
Description:	Specifies the background color of the chart.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Stats::Graph
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self->{'Stats::Graph::boxclr'} = 'white';</code>

1.14.9. Stats::Graph::accentclr

Description	Value
Description:	Specifies the border color of the legend.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Stats::Graph
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self->{'Stats::Graph::accentclr'} = 'black';</code>

1.14.10. Stats::Graph::legendclr

Description	Value
Description:	Specifies the text color of the legend.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Stats::Graph
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	

Description	Value
	<code>\$Self->{'Stats::Graph::legendclr'} = 'black';</code>

1.14.11. Stats::Graph::textclr

Description	Value
Description:	Specifies the text color of the chart (e. g. caption).
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Stats::Graph
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self->{'Stats::Graph::textclr'} = 'black';</code>

1.14.12. Stats::Graph::dclrs

Description	Value
Description:	Defines the colors for the graphs.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Stats::Graph
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre> \$Self->{'Stats::Graph::dclrs'} = ['red', 'green', 'blue', 'yellow', 'black', 'purple', 'orange', 'pink', 'marine', 'cyan', 'lgray', 'lblue', 'lyellow', 'lgreen', 'lred', 'lpurple', 'lorange', 'lbrown']; </pre>

1.14.13. Stats::Graph::line_width

Description	Value
Description:	Defines the boldness of the line drawn by the graph.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Stats::Graph
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	

Description	Value
	<code>\$Self->{'Stats::Graph::line_width'} = '1';</code>

1.14.14. Stats::Graph::legend_placement

Description	Value
Description:	Defines the placement of the legend. This should be a two letter key of the form: 'B[LCR] R[TCB]'. The first letter indicates the placement (Bottom or Right), and the second letter the alignment (Left, Right, Center, Top, or Bottom).
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Stats::Graph
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self->{'Stats::Graph::legend_placement'} = 'BC';</code>

1.14.15. Stats::Graph::legend_spacing

Description	Value
Description:	Defines the spacing of the legends.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Stats::Graph
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self->{'Stats::Graph::legend_spacing'} = '4';</code>

1.14.16. Stats::Graph::legend_marker_width

Description	Value
Description:	Defines the width of the legend.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Stats::Graph
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self->{'Stats::Graph::legend_marker_width'} = '12';</code>

1.14.17. Stats::Graph::legend_marker_height

Description	Value
Description:	Defines the height of the legend.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Stats::Graph
Valid:	1

Description	Value
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self->{'Stats::Graph::legend_marker_height'} = '8';</code>

1.15. Core::Time

1.15.1. TimeInputFormat

Description	Value
Description:	Defines the date input format used in forms (option or input fields).
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Time
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self->{'TimeInputFormat'} = 'Option';</code>

1.15.2. TimeShowAlwaysLong

Description	Value
Description:	Shows time in long format (days, hours, minutes), if set to "Yes"; or in short format (days, hours), if set to "No".
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Time
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self->{'TimeShowAlwaysLong'} = '0';</code>

1.15.3. TimeZone

Description	Value
Description:	Sets the system time zone (required a system with UTC as system time). Otherwise this is a diff time to the local time.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Time
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self->{'TimeZone'} = '+0';</code>

1.15.4. TimeZoneUser

Description	Value
Description:	Sets the user time zone per user (required a system with UTC as system time and UTC under TimeZone). Otherwise this is a diff time to the local time.

Description	Value
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Time
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self->{'TimeZoneUser'} = '0';</code>

1.15.5. TimeZoneUserBrowserAutoOffset

Description	Value
Description:	Sets the user time zone per user based on java script / browser time zone offset feature at login time.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Time
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self->{'TimeZoneUserBrowserAutoOffset'} = '1';</code>

1.15.6. CalendarWeekDayStart

Description	Value
Description:	Define the start day of the week for the date picker.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Time
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self->{'CalendarWeekDayStart'} = '1';</code>

1.15.7. TimeVacationDays

Description	Value
Description:	Adds the permanent vacation days. Please use single digit pattern for numbers from 1 to 9 (instead of 01 - 09).
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Time
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self->{'TimeVacationDays'} = { '1' => { '1' => 'New Year\'s Day' }, }, '12' => { '24' => 'Christmas Eve', '25' => 'First Christmas Day', '26' => 'Second Christmas Day', }</code>

Description	Value
	<pre>'31' => 'New Year\'s Eve' }, '5' => { '1' => 'International Workers\' Day' } };</pre>

1.15.8. TimeVacationDaysOneTime

Description	Value
Description:	Adds the one time vacation days. Please use single digit pattern for numbers from 1 to 9 (instead of 01 - 09).
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Time
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'TimeVacationDaysOneTime'} = { '2004' => { '1' => { '1' => 'test' } } } };</pre>

1.15.9. TimeWorkingHours

Description	Value
Description:	Defines the hours and week days to count the working time.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Time
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'TimeWorkingHours'} = { 'Fri' => ['8', '9', '10', '11', '12', '13', '14', '15', '16', '17', '18', '19', '20'], 'Mon' => ['8', '9', '10', '11', '12', '13', '14',</pre>

Description	Value
	<pre> '15', '16', '17', '18', '19', '20'], 'Sat' => [], 'Sun' => [], 'Thu' => ['8', '9', '10', '11', '12', '13', '14', '15', '16', '17', '18', '19', '20'], 'Tue' => ['8', '9', '10', '11', '12', '13', '14', '15', '16', '17', '18', '19', '20'], 'Wed' => ['8', '9', '10', '11', '12', '13', '14', '15', '16', '17', '18', '19', '20']]; </pre>

1.15.10. TimeShowCompleteDescription

Description	Value
Description:	Shows time use complete description (days, hours, minutes), if set to "Yes"; or just first letter (d, h, m), if set to "No".
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Time
Valid:	1
Required:	1

Description	Value
Config-Setting:	<code>\$Self->{'TimeShowCompleteDescription'} = '0';</code>

1.16. Core::Time::Calendar1

1.16.1. TimeZone::Calendar1Name

Description	Value
Description:	Defines the name of the calendar number 1.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Time::Calendar1
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self->{'TimeZone::Calendar1Name'} = 'Calendar Name 1';</code>

1.16.2. TimeZone::Calendar1

Description	Value
Description:	Defines the time zone of the calendar number 1, which can be assigned later to a specific queue.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Time::Calendar1
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self->{'TimeZone::Calendar1'} = '0';</code>

1.16.3. TimeVacationDays::Calendar1

Description	Value
Description:	Adds the permanent vacation days for the calendar number 1. Please use single digit pattern for numbers from 1 to 9 (instead of 01 - 09).
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Time::Calendar1
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'TimeVacationDays::Calendar1'} = { '1' => { '1' => 'New Year\'s Day' }, '12' => { '24' => 'Christmas Eve', '25' => 'First Christmas Day', '26' => 'Second Christmas Day', '31' => 'New Year\'s Eve' }, '5' => { '1' => 'International Workers\' Day' } }</pre>

Description	Value
	} };

1.16.4. TimeVacationDaysOneTime::Calendar1

Description	Value
Description:	Adds the one time vacation days for the calendar number 1. Please use single digit pattern for numbers from 1 to 9 (instead of 01 - 09).
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Time::Calendar1
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'TimeVacationDaysOneTime::Calendar1'} = { '2004' => { '1' => { '1' => 'test' } } };</pre>

1.16.5. TimeWorkingHours::Calendar1

Description	Value
Description:	Defines the hours and week days of the calendar number 1, to count the working time.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Time::Calendar1
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'TimeWorkingHours::Calendar1'} = { 'Fri' => ['8', '9', '10', '11', '12', '13', '14', '15', '16', '17', '18', '19', '20'], 'Mon' => ['8', '9', '10', '11', '12', '13', '14', '15', '16', '17',</pre>

Description	Value
	<pre> '18', '19', '20'], 'Sat' => [], 'Sun' => [], 'Thu' => ['8', '9', '10', '11', '12', '13', '14', '15', '16', '17', '18', '19', '20'], 'Tue' => ['8', '9', '10', '11', '12', '13', '14', '15', '16', '17', '18', '19', '20'], 'Wed' => ['8', '9', '10', '11', '12', '13', '14', '15', '16', '17', '18', '19', '20']] }; </pre>

1.17. Core::Time::Calendar2

1.17.1. TimeZone::Calendar2Name

Description	Value
Description:	Defines the name of the calendar number 2.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Time::Calendar2
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self->{'TimeZone::Calendar2Name'} = 'Calendar Name 2';</code>

1.17.2. TimeZone::Calendar2

Description	Value
Description:	Defines the time zone of the calendar number 2, which can be assigned later to a specific queue.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Time::Calendar2
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'TimeZone::Calendar2'} = '0';</pre>

1.17.3. TimeVacationDays::Calendar2

Description	Value
Description:	Adds the permanent vacation days for the calendar number 2. Please use single digit pattern for numbers from 1 to 9 (instead of 01 - 09).
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Time::Calendar2
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'TimeVacationDays::Calendar2'} = { '1' => { '1' => 'New Year\'s Day' }, '12' => { '24' => 'Christmas Eve', '25' => 'First Christmas Day', '26' => 'Second Christmas Day', '31' => 'New Year\'s Eve' }, '5' => { '1' => 'International Workers\' Day' } };</pre>

1.17.4. TimeVacationDaysOneTime::Calendar2

Description	Value
Description:	Adds the one time vacation days for the calendar number 2. Please use single digit pattern for numbers from 1 to 9 (instead of 01 - 09).
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Time::Calendar2
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'TimeVacationDaysOneTime::Calendar2'} = { '2004' => { '1' => { '1' => 'test' } } };</pre>

1.17.5. TimeWorkingHours::Calendar2

Description	Value
Description:	Defines the hours and week days of the calendar number 2, to count the working time.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Time::Calendar2
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre> \$Self->{'TimeWorkingHours::Calendar2'} = { 'Fri' => ['8', '9', '10', '11', '12', '13', '14', '15', '16', '17', '18', '19', '20'], 'Mon' => ['8', '9', '10', '11', '12', '13', '14', '15', '16', '17', '18', '19', '20'], 'Sat' => [], 'Sun' => [], 'Thu' => ['8', '9', '10', '11', '12', '13', '14', '15', '16', '17', '18', '19', '20'], 'Tue' => ['8', '9', '10', '11', '12', '13', '14', '15', '16',] } </pre>

Description	Value
	<pre>'17', '18', '19', '20'], 'Wed' => ['8', '9', '10', '11', '12', '13', '14', '15', '16', '17', '18', '19', '20']];</pre>

1.18. Core::Time::Calendar3

1.18.1. TimeZone::Calendar3Name

Description	Value
Description:	Defines the name of the calendar number 3.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Time::Calendar3
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self->{'TimeZone::Calendar3Name'} = 'Calendar Name 3';</code>

1.18.2. TimeZone::Calendar3

Description	Value
Description:	Defines the time zone of the calendar number 3, which can be assigned later to a specific queue.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Time::Calendar3
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self->{'TimeZone::Calendar3'} = '0';</code>

1.18.3. TimeVacationDays::Calendar3

Description	Value
Description:	Adds the permanent vacation days for the calendar number 3. Please use single digit pattern for numbers from 1 to 9 (instead of 01 - 09).
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Time::Calendar3
Valid:	1
Required:	1

Description	Value
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'TimeVacationDays::Calendar3'} = { '1' => { '1' => 'New Year\'s Day' }, '12' => { '24' => 'Christmas Eve', '25' => 'First Christmas Day', '26' => 'Second Christmas Day', '31' => 'New Year\'s Eve' }, '5' => { '1' => 'International Workers\' Day' } }</pre>

1.18.4. TimeVacationDaysOneTime::Calendar3

Description	Value
Description:	Adds the one time vacation days for the calendar number 3. Please use single digit pattern for numbers from 1 to 9 (instead of 01 - 09).
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Time::Calendar3
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'TimeVacationDaysOneTime::Calendar3'} = { '2004' => { '1' => { '1' => 'test' } } }</pre>

1.18.5. TimeWorkingHours::Calendar3

Description	Value
Description:	Defines the hours and week days of the calendar number 3, to count the working time.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Time::Calendar3
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'TimeWorkingHours::Calendar3'} = { 'Fri' => ['8', '9', '10', '11', '12', '13', '14', '15', '16', '17', '18', '19', '20'], 'Mon' => [</pre>

Description	Value
	<pre> '8', '9', '10', '11', '12', '13', '14', '15', '16', '17', '18', '19', '20'], 'Sat' => [], 'Sun' => [], 'Thu' => ['8', '9', '10', '11', '12', '13', '14', '15', '16', '17', '18', '19', '20'], 'Tue' => ['8', '9', '10', '11', '12', '13', '14', '15', '16', '17', '18', '19', '20'], 'Wed' => ['8', '9', '10', '11', '12', '13', '14', '15', '16', '17', '18', '19', '20']] }; </pre>

1.19. Core::Time::Calendar4

1.19.1. TimeZone::Calendar4Name

Description	Value
Description:	Defines the name of the calendar number 4.

Description	Value
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Time::Calendar4
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self->{'TimeZone::Calendar4Name'} = 'Calendar Name 4';</code>

1.19.2. TimeZone::Calendar4

Description	Value
Description:	Defines the time zone of the calendar number 4, which can be assigned later to a specific queue.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Time::Calendar4
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self->{'TimeZone::Calendar4'} = '0';</code>

1.19.3. TimeVacationDays::Calendar4

Description	Value
Description:	Adds the permanent vacation days for the calendar number 4. Please use single digit pattern for numbers from 1 to 9 (instead of 01 - 09).
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Time::Calendar4
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre> \$Self->{'TimeVacationDays::Calendar4'} = { '1' => { '1' => 'New Year\'s Day' }, '12' => { '24' => 'Christmas Eve', '25' => 'First Christmas Day', '26' => 'Second Christmas Day', '31' => 'New Year\'s Eve' }, '5' => { '1' => 'International Workers\' Day' } }; </pre>

1.19.4. TimeVacationDaysOneTime::Calendar4

Description	Value
Description:	Adds the one time vacation days for the calendar number 4. Please use single digit pattern for numbers from 1 to 9 (instead of 01 - 09).
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Time::Calendar4
Valid:	1

Description	Value
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'TimeVacationDaysOneTime::Calendar4'} = { '2004' => { '1' => { '1' => 'test' } } };</pre>

1.19.5. TimeWorkingHours::Calendar4

Description	Value
Description:	Defines the hours and week days of the calendar number 4, to count the working time.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Time::Calendar4
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'TimeWorkingHours::Calendar4'} = { 'Fri' => ['8', '9', '10', '11', '12', '13', '14', '15', '16', '17', '18', '19', '20'], 'Mon' => ['8', '9', '10', '11', '12', '13', '14', '15', '16', '17', '18', '19', '20'], 'Sat' => [], 'Sun' => [], 'Thu' => ['8', '9', '10', '11', '12', '13', '14', '15', '16', '17',</pre>

Description	Value
	<pre>'18', '19', '20'], 'Tue' => ['8', '9', '10', '11', '12', '13', '14', '15', '16', '17', '18', '19', '20'], 'Wed' => ['8', '9', '10', '11', '12', '13', '14', '15', '16', '17', '18', '19', '20']];</pre>

1.20. Core::Time::Calendar5

1.20.1. TimeZone::Calendar5Name

Description	Value
Description:	Defines the name of the calendar number 5.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Time::Calendar5
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self->{'TimeZone::Calendar5Name'} = 'Calendar Name 5';</code>

1.20.2. TimeZone::Calendar5

Description	Value
Description:	Defines the time zone of the calendar number 5, which can be assigned later to a specific queue.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Time::Calendar5
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self->{'TimeZone::Calendar5'} = '0';</code>

1.20.3. TimeVacationDays::Calendar5

Description	Value
Description:	Adds the permanent vacation days for the calendar number 5. Please use single digit pattern for numbers from 1 to 9 (instead of 01 - 09).
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Time::Calendar5
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre> \$Self->{'TimeVacationDays::Calendar5'} = { '1' => { '1' => 'New Year\'s Day' }, '12' => { '24' => 'Christmas Eve', '25' => 'First Christmas Day', '26' => 'Second Christmas Day', '31' => 'New Year\'s Eve' }, '5' => { '1' => 'International Workers\' Day' } } </pre>

1.20.4. TimeVacationDaysOneTime::Calendar5

Description	Value
Description:	Adds the one time vacation days for the calendar number 5. Please use single digit pattern for numbers from 1 to 9 (instead of 01 - 09).
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Time::Calendar5
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre> \$Self->{'TimeVacationDaysOneTime::Calendar5'} = { '2004' => { '1' => { '1' => 'test' } } } </pre>

1.20.5. TimeWorkingHours::Calendar5

Description	Value
Description:	Defines the hours and week days of the calendar number 5, to count the working time.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Time::Calendar5
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre> \$Self->{'TimeWorkingHours::Calendar5'} = { 'Fri' => ['8', '9',] } </pre>

Description	Value
	<pre> '10', '11', '12', '13', '14', '15', '16', '17', '18', '19', '20'], 'Mon' => ['8', '9', '10', '11', '12', '13', '14', '15', '16', '17', '18', '19', '20'], 'Sat' => [], 'Sun' => [], 'Thu' => ['8', '9', '10', '11', '12', '13', '14', '15', '16', '17', '18', '19', '20'], 'Tue' => ['8', '9', '10', '11', '12', '13', '14', '15', '16', '17', '18', '19', '20'], 'Wed' => ['8', '9', '10', '11', '12', '13', '14', '15', '16', '17', </pre>

Description	Value
	<pre>'18', '19', '20'] };</pre>

1.21. Core::Time::Calendar6

1.21.1. TimeZone::Calendar6Name

Description	Value
Description:	Defines the name of the calendar number 6.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Time::Calendar6
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'TimeZone::Calendar6Name'} = 'Calendar Name 6';</pre>

1.21.2. TimeZone::Calendar6

Description	Value
Description:	Defines the time zone of the calendar number 6, which can be assigned later to a specific queue.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Time::Calendar6
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'TimeZone::Calendar6'} = '0';</pre>

1.21.3. TimeVacationDays::Calendar6

Description	Value
Description:	Adds the permanent vacation days for the calendar number 6. Please use single digit pattern for numbers from 1 to 9 (instead of 01 - 09).
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Time::Calendar6
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'TimeVacationDays::Calendar6'} = { '1' => { '1' => 'New Year\'s Day' }, '12' => { '24' => 'Christmas Eve', '25' => 'First Christmas Day', '26' => 'Second Christmas Day', '31' => 'New Year\'s Eve' }, '5' => {</pre>

Description	Value
	<pre>'1' => 'International Workers\' Day' } };</pre>

1.21.4. TimeVacationDaysOneTime::Calendar6

Description	Value
Description:	Adds the one time vacation days for the calendar number 6. Please use single digit pattern for numbers from 1 to 9 (instead of 01 - 09).
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Time::Calendar6
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'TimeVacationDaysOneTime::Calendar6'} = { '2004' => { '1' => { '1' => 'test' } } };</pre>

1.21.5. TimeWorkingHours::Calendar6

Description	Value
Description:	Defines the hours and week days of the calendar number 6, to count the working time.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Time::Calendar6
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'TimeWorkingHours::Calendar6'} = { 'Fri' => ['8', '9', '10', '11', '12', '13', '14', '15', '16', '17', '18', '19', '20'], 'Mon' => ['8', '9', '10', '11', '12', '13', '14', '15', '16', '17',</pre>

Description	Value
	<pre> '18', '19', '20'], 'Sat' => [], 'Sun' => [], 'Thu' => ['8', '9', '10', '11', '12', '13', '14', '15', '16', '17', '18', '19', '20'], 'Tue' => ['8', '9', '10', '11', '12', '13', '14', '15', '16', '17', '18', '19', '20'], 'Wed' => ['8', '9', '10', '11', '12', '13', '14', '15', '16', '17', '18', '19', '20']] }; </pre>

1.22. Core::Time::Calendar7

1.22.1. TimeZone::Calendar7Name

Description	Value
Description:	Defines the name of the calendar number 7.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Time::Calendar7
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self->{'TimeZone::Calendar7Name'} = 'Calendar Name 7';</code>

1.22.2. TimeZone::Calendar7

Description	Value
Description:	Defines the time zone of the calendar number 7, which can be assigned later to a specific queue.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Time::Calendar7
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'TimeZone::Calendar7'} = '0';</pre>

1.22.3. TimeVacationDays::Calendar7

Description	Value
Description:	Adds the permanent vacation days for the calendar number 7. Please use single digit pattern for numbers from 1 to 9 (instead of 01 - 09).
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Time::Calendar7
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'TimeVacationDays::Calendar7'} = { '1' => { '1' => 'New Year\'s Day' }, '12' => { '24' => 'Christmas Eve', '25' => 'First Christmas Day', '26' => 'Second Christmas Day', '31' => 'New Year\'s Eve' }, '5' => { '1' => 'International Workers\' Day' } };</pre>

1.22.4. TimeVacationDaysOneTime::Calendar7

Description	Value
Description:	Adds the one time vacation days for the calendar number 7. Please use single digit pattern for numbers from 1 to 9 (instead of 01 - 09).
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Time::Calendar7
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'TimeVacationDaysOneTime::Calendar7'} = { '2004' => { '1' => { '1' => 'test' } } };</pre>

1.22.5. TimeWorkingHours::Calendar7

Description	Value
Description:	Defines the hours and week days of the calendar number 7, to count the working time.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Time::Calendar7
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre> \$Self->{'TimeWorkingHours::Calendar7'} = { 'Fri' => ['8', '9', '10', '11', '12', '13', '14', '15', '16', '17', '18', '19', '20'], 'Mon' => ['8', '9', '10', '11', '12', '13', '14', '15', '16', '17', '18', '19', '20'], 'Sat' => [], 'Sun' => [], 'Thu' => ['8', '9', '10', '11', '12', '13', '14', '15', '16', '17', '18', '19', '20'], 'Tue' => ['8', '9', '10', '11', '12', '13', '14', '15', '16', </pre>

Description	Value
	<pre>'17', '18', '19', '20'], 'Wed' => ['8', '9', '10', '11', '12', '13', '14', '15', '16', '17', '18', '19', '20']];</pre>

1.23. Core::Time::Calendar8

1.23.1. TimeZone::Calendar8Name

Description	Value
Description:	Defines the name of the calendar number 8.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Time::Calendar8
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self->{'TimeZone::Calendar8Name'} = 'Calendar Name 8';</code>

1.23.2. TimeZone::Calendar8

Description	Value
Description:	Defines the time zone of the calendar number 8, which can be assigned later to a specific queue.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Time::Calendar8
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self->{'TimeZone::Calendar8'} = '0';</code>

1.23.3. TimeVacationDays::Calendar8

Description	Value
Description:	Adds the permanent vacation days for the calendar number 8. Please use single digit pattern for numbers from 1 to 9 (instead of 01 - 09).
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Time::Calendar8
Valid:	1
Required:	1

Description	Value
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'TimeVacationDays::Calendar8'} = { '1' => { '1' => 'New Year\'s Day' }, '12' => { '24' => 'Christmas Eve', '25' => 'First Christmas Day', '26' => 'Second Christmas Day', '31' => 'New Year\'s Eve' }, '5' => { '1' => 'International Workers\' Day' } }</pre>

1.23.4. TimeVacationDaysOneTime::Calendar8

Description	Value
Description:	Adds the one time vacation days for the calendar number 8. Please use single digit pattern for numbers from 1 to 9 (instead of 01 - 09).
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Time::Calendar8
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'TimeVacationDaysOneTime::Calendar8'} = { '2004' => { '1' => { '1' => 'test' } } }</pre>

1.23.5. TimeWorkingHours::Calendar8

Description	Value
Description:	Defines the hours and week days of the calendar number 8, to count the working time.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Time::Calendar8
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'TimeWorkingHours::Calendar8'} = { 'Fri' => ['8', '9', '10', '11', '12', '13', '14', '15', '16', '17', '18', '19', '20'], 'Mon' => [</pre>

Description	Value
	<pre> '8', '9', '10', '11', '12', '13', '14', '15', '16', '17', '18', '19', '20'], 'Sat' => [], 'Sun' => [], 'Thu' => ['8', '9', '10', '11', '12', '13', '14', '15', '16', '17', '18', '19', '20'], 'Tue' => ['8', '9', '10', '11', '12', '13', '14', '15', '16', '17', '18', '19', '20'], 'Wed' => ['8', '9', '10', '11', '12', '13', '14', '15', '16', '17', '18', '19', '20']] }; </pre>

1.24. Core::Time::Calendar9

1.24.1. TimeZone::Calendar9Name

Description	Value
Description:	Defines the name of the calendar number 9.

Description	Value
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Time::Calendar9
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self->{'TimeZone::Calendar9Name'} = 'Calendar Name 9';</code>

1.24.2. TimeZone::Calendar9

Description	Value
Description:	Defines the time zone of the calendar number 9, which can be assigned later to a specific queue.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Time::Calendar9
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self->{'TimeZone::Calendar9'} = '0';</code>

1.24.3. TimeVacationDays::Calendar9

Description	Value
Description:	Adds the permanent vacation days for the calendar number 9. Please use single digit pattern for numbers from 1 to 9 (instead of 01 - 09).
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Time::Calendar9
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre> \$Self->{'TimeVacationDays::Calendar9'} = { '1' => { '1' => 'New Year\'s Day' }, '12' => { '24' => 'Christmas Eve', '25' => 'First Christmas Day', '26' => 'Second Christmas Day', '31' => 'New Year\'s Eve' }, '5' => { '1' => 'International Workers\' Day' } }; </pre>

1.24.4. TimeVacationDaysOneTime::Calendar9

Description	Value
Description:	Adds the one time vacation days for the calendar number 9. Please use single digit pattern for numbers from 1 to 9 (instead of 01 - 09).
Group:	Framework

Description	Value
SubGroup:	Core::Time::Calendar9
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'TimeVacationDaysOneTime::Calendar9'} = { '2004' => { '1' => { '1' => 'test' } } };</pre>

1.24.5. TimeWorkingHours::Calendar9

Description	Value
Description:	Defines the hours and week days of the calendar number 9, to count the working time.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Time::Calendar9
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'TimeWorkingHours::Calendar9'} = { 'Fri' => ['8', '9', '10', '11', '12', '13', '14', '15', '16', '17', '18', '19', '20'], 'Mon' => ['8', '9', '10', '11', '12', '13', '14', '15', '16', '17', '18', '19', '20'], 'Sat' => [], 'Sun' => [], 'Thu' => ['8', '9', '10', '11', '12', '13', '14',</pre>

Description	Value
	<pre>'15', '16', '17', '18', '19', '20',], 'Tue' => ['8', '9', '10', '11', '12', '13', '14', '15', '16', '17', '18', '19', '20',], 'Wed' => ['8', '9', '10', '11', '12', '13', '14', '15', '16', '17', '18', '19', '20',]] };</pre>

1.25. Core::Web

1.25.1. Frontend::WebPath

Description	Value
Description:	Defines the URL base path of icons, CSS and Java Script.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Web
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self->{'Frontend::WebPath'} = '/otrs-web/';</code>

1.25.2. Frontend::ImagePath

Description	Value
Description:	Defines the URL image path of icons for navigation.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Web
Valid:	1
Required:	1

Description	Value
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Frontend::ImagePath'} = '<OTRS_CONFIG_Frontend::WebPath>skins/Agent/default/img/';</pre>

1.25.3. Frontend::CSSPath

Description	Value
Description:	Defines the URL CSS path.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Web
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Frontend::CSSPath'} = '<OTRS_CONFIG_Frontend::WebPath>css/';</pre>

1.25.4. Frontend::JavaScriptPath

Description	Value
Description:	Defines the URL java script path.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Web
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Frontend::JavaScriptPath'} = '<OTRS_CONFIG_Frontend::WebPath>js/';</pre>

1.25.5. Frontend::RichText

Description	Value
Description:	Uses richtext for viewing and editing: articles, salutations, signatures, standard responses, auto responses and notifications.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Web
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Frontend::RichText'} = '1';</pre>

1.25.6. Frontend::RichTextPath

Description	Value
Description:	Defines the URL rich text editor path.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Web
Valid:	1

Description	Value
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self->{'Frontend::RichTextPath'} = '<OTRS_CONFIG_Frontend::WebPath>js/thirdparty/ckeditor-3.6.6/';</code>

1.25.7. Frontend::RichTextWidth

Description	Value
Description:	Defines the width for the rich text editor component. Enter number (pixels) or percent value (relative).
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Web
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self->{'Frontend::RichTextWidth'} = '620';</code>

1.25.8. Frontend::RichTextHeight

Description	Value
Description:	Defines the =hHeight for the rich text editor component. Enter number (pixels) or percent value (relative).
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Web
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self->{'Frontend::RichTextHeight'} = '320';</code>

1.25.9. Frontend::RichText::DefaultCSS

Description	Value
Description:	Defines the default CSS used in rich text editors.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Web
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self->{'Frontend::RichText::DefaultCSS'} = 'font-family:Geneva,Helvetica,Arial,sans-serif; font-size: 12px;';</code>

1.25.10. DefaultViewNewLine

Description	Value
Description:	Automated line break in text messages after x number of chars.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Web

Description	Value
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self->{'DefaultViewNewLine'} = '90';</code>

1.25.11. DefaultViewLines

Description	Value
Description:	Sets the number of lines that are displayed in text messages (e.g. ticket lines in the QueueZoom).
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Web
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self->{'DefaultViewLines'} = '6000';</code>

1.25.12. Frontend::AnimationEnabled

Description	Value
Description:	Turns on the animations used in the GUI. If you have problems with these animations (e.g. performance issues), you can turn them off here.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Web
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self->{'Frontend::AnimationEnabled'} = '1';</code>

1.25.13. AttachmentDownloadType

Description	Value
Description:	Allows choosing between showing the attachments of a ticket in the browser (inline) or just make them downloadable (attachment).
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Web
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self->{'AttachmentDownloadType'} = 'attachment';</code>

1.25.14. WebMaxFileUpload

Description	Value
Description:	Defines the maximal size (in bytes) for file uploads via the browser.

Description	Value
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Web
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'WebMaxFileUpload'} = '16777216';</pre>

1.25.15. WebUploadCacheModule

Description	Value
Description:	Selects the module to handle uploads via the web interface. "DB" stores all uploads in the database, "FS" uses the file system.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Web
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'WebUploadCacheModule'} = 'Kernel::System::Web::UploadCache::DB';</pre>

1.25.16. Frontend::Output::FilterText###AAAURL

Description	Value
Description:	Defines the filter that processes the text in the articles, in order to highlight URLs.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Web
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Frontend::Output::FilterText'}->{'AAAURL'} = { 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::OutputFilterTextURL' };</pre>

1.25.17. Frontend::Themes

Description	Value
Description:	Activates the available themes on the system. Value 1 means active, 0 means inactive.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Web
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Frontend::Themes'} = { 'Lite' => '0', 'Standard' => '1' };</pre>

1.25.18. Frontend::Output::FilterText###OutputFilterTextAutoLink

Description	Value
Description:	Defines a filter to process the text in the articles, in order to highlight predefined keywords.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Web
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Frontend::Output::FilterText'}->{'OutputFilterTextAutoLink'} = { 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::OutputFilterTextAutoLink' };</pre>

1.25.19. Frontend::Output::OutputFilterTextAutoLink###CVE

Description	Value
Description:	Defines a filter for html output to add links behind CVE numbers. The element Image allows two input kinds. At once the name of an image (e.g. faq.png). In this case the OTRS image path will be used. The second possibility is to insert the link to the image.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Web
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Frontend::Output::OutputFilterTextAutoLink'}->{'CVE'} = { 'RegExp' => ['(CVE CAN)\{3,4}\-\{2,6}'], 'URL1' => { 'Description' => 'Mitre', 'Image' => 'http://cve.mitre.org/favicon.ico', 'Target' => '_blank', 'URL' => 'http://cve.mitre.org/cgi-bin/cvename.cgi?name=<MATCH1>-<MATCH2>-<MATCH3>' }, 'URL2' => { 'Description' => 'Google', 'Image' => 'http://www.google.de/favicon.ico', 'Target' => '_blank', 'URL' => 'http://google.com/search?q=<MATCH1>-<MATCH2>-<MATCH3>' }, 'URL3' => { 'Description' => 'US-CERT NVD', 'Image' => 'http://nvd.nist.gov/favicon.ico', 'Target' => '_blank', 'URL' => 'http://nvd.nist.gov/nvd.cfm?cvename=<MATCH1>-<MATCH2>-<MATCH3>' } };</pre>

1.25.20. Frontend::Output::OutputFilterTextAutoLink###Bugtraq

Description	Value
Description:	Defines a filter for html output to add links behind bugtraq numbers. The element Image allows two input kinds. At once the

Description	Value
	name of an image (e.g. faq.png). In this case the OTRS image path will be used. The second possibility is to insert the link to the image.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Web
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre> \$Self->{'Frontend::Output::OutputFilterTextAutoLink'}->{'Bugtraq'} = { 'RegExp' => ['Bugtraq[\\s\\w\\t]*?ID[\\s\\w\\t]*?:[\\s\\w\\t]*?(\\d{2,8})', 'Bugtraq[\\s\\w\\t]*?ID[\\s\\w\\t]*?(\\d{2,8})', 'Bugtraq[\\s\\w\\t]*?:[\\s\\w\\t]*?(\\d{2,8})', 'Bugtraq[\\s\\w\\t]*?(\\d{2,8})', 'BID[\\s\\w\\t]*?:[\\s\\w\\t]*?(\\d{2,8})', 'BID[\\s\\w\\t]*?(\\d{2,8})'], 'URL1' => { 'Description' => 'Security Focus', 'Image' => 'http://www.securityfocus.com/favicon.ico', 'Target' => '_blank', 'URL' => 'http://www.securityfocus.com/bid/<MATCH1>/info' }, 'URL2' => { 'Description' => 'Google', 'Image' => 'http://www.google.de/favicon.ico', 'Target' => '_blank', 'URL' => 'http://google.com/search?q=<MATCH>' } } </pre>

1.25.21. Frontend::Output::OutputFilterTextAutoLink###MSBulletins

Description	Value
Description:	Defines a filter for html output to add links behind MSBulletin numbers. The element Image allows two input kinds. At once the name of an image (e.g. faq.png). In this case the OTRS image path will be used. The second possibility is to insert the link to the image.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Web
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre> \$Self->{'Frontend::Output::OutputFilterTextAutoLink'}- >{'MSBulletins'} = { 'RegExp' => ['MS[^A-Za-z]{0,5}(\\d\\d)?.?(\\d{2,4})'], 'URL1' => { 'Description' => 'Microsoft Technet', 'Image' => 'http://www.microsoft.com/favicon.ico', 'Target' => '_blank', 'URL' => 'http://www.microsoft.com/technet/security/bulletin/ MS<MATCH1>-<MATCH2>.mspx' }, 'URL2' => { 'Description' => 'Google', 'Image' => 'http://www.google.de/favicon.ico', 'Target' => '_blank', 'URL' => 'http://google.com/search?q=MS<MATCH1>-<MATCH2>' } } </pre>

Description	Value
	} };

1.25.22. Frontend::Output::OutputFilterTextAutoLink###Setting1

Description	Value
Description:	Define a filter for html output to add links behind a defined string. The element Image allows two input kinds. At once the name of an image (e.g. faq.png). In this case the OTRS image path will be used. The second possibility is to insert the link to the image.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Web
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre> \$Self->{'Frontend::Output::OutputFilterTextAutoLink'}->{'Setting1'} = { 'RegExp' => ['RegExp'], 'URL1' => { 'Description' => 'Description', 'Image' => 'right-small.png', 'Target' => '_blank', 'URL' => 'URL' }, 'URL2' => { 'Description' => 'Description', 'Image' => 'Image', 'Target' => '_blank', 'URL' => 'URL' } } }; </pre>

1.25.23. Frontend::Output::OutputFilterTextAutoLink###Setting2

Description	Value
Description:	Defines a filter for html output to add links behind a defined string. The element Image allows two input kinds. At once the name of an image (e.g. faq.png). In this case the OTRS image path will be used. The second possibility is to insert the link to the image.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Web
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre> \$Self->{'Frontend::Output::OutputFilterTextAutoLink'}->{'Setting2'} = { 'RegExp' => ['RegExp'], 'URL1' => { 'Description' => 'Description', 'Image' => 'right-small.png', 'Target' => '_blank', 'URL' => 'URL' } } </pre>

Description	Value
	<pre> }, 'URL2' => { 'Description' => 'Description', 'Image' => 'Image', 'Target' => '_blank', 'URL' => 'URL' }, 'URL3' => { 'Description' => 'Description', 'Image' => 'Image', 'Target' => '_blank', 'URL' => 'URL' } } }; </pre>

1.25.24. Loader::Enabled::CSS

Description	Value
Description:	If enabled, OTRS will deliver all CSS files in minified form. WARNING: If you turn this off, there will likely be problems in IE 7, because it cannot load more than 32 CSS files.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Web
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self->{'Loader::Enabled::CSS'} = '1';</code>

1.25.25. Loader::Enabled::JS

Description	Value
Description:	If enabled, OTRS will deliver all JavaScript files in minified form.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Web
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self->{'Loader::Enabled::JS'} = '1';</code>

1.25.26. Loader::Agent::CommonCSS###000-Framework

Description	Value
Description:	List of CSS files to always be loaded for the agent interface.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Web
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self->{'Loader::Agent::CommonCSS'}->{'000-Framework'} = ['Core.Reset.css',</code>

Description	Value
	<pre>'Core.Default.css', 'Core.Header.css', 'Core.OverviewControl.css', 'Core.OverviewSmall.css', 'Core.OverviewMedium.css', 'Core.OverviewLarge.css', 'Core.Footer.css', 'Core.PageLayout.css', 'Core.Form.css', 'Core.Table.css', 'Core.Widget.css', 'Core.WidgetMenu.css', 'Core.TicketDetail.css', 'Core.Tooltip.css', 'Core.Dialog.css', 'Core.Print.css'];</pre>

1.25.27. Loader::Agent::CommonCSS::IE7###000-Framework

Description	Value
Description:	List of IE7-specific CSS files to always be loaded for the agent interface.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Web
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Loader::Agent::CommonCSS::IE7'}->{'000-Framework'} = ['Core.Default.IE7.css', 'Core.Header.IE7.css', 'Core.OverviewControl.IE7.css', 'Core.OverviewSmall.IE7.css', 'Core.OverviewMedium.IE7.css', 'Core.OverviewLarge.IE7.css', 'Core.PageLayout.IE7.css', 'Core.Form.IE7.css', 'Core.Widget.IE7.css', 'Core.WidgetMenu.IE7.css', 'Core.Tooltip.IE7.css', 'Core.Dialog.IE7.css', 'Core.TicketDetail.IE7.css', 'Core.Table.IE7.css'];</pre>

1.25.28. Loader::Agent::CommonCSS::IE8###000-Framework

Description	Value
Description:	List of IE8-specific CSS files to always be loaded for the agent interface.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Web
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Loader::Agent::CommonCSS::IE8'}->{'000-Framework'} = ['Core.OverviewSmall.IE8.css'</pre>

Description	Value
];

1.25.29. Loader::Agent::CommonJS###000-Framework

Description	Value
Description:	List of JS files to always be loaded for the agent interface.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Web
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre> \$Self->{'Loader::Agent::CommonJS'}->{'000-Framework'} = ['thirdparty/json/json2.js', 'thirdparty/jquery-1.4.4/jquery.js', 'thirdparty/jquery-ui-1.8.7/jquery-ui.js', 'thirdparty/jquery-validate-1.7/jquery.validate.js', 'thirdparty/stacktrace/stacktrace.js', 'Core.JavaScriptEnhancements.js', 'Core.Debug.js', 'Core.Data.js', 'Core.Config.js', 'Core.Exception.js', 'Core.JSON.js', 'Core.AJAX.js', 'Core.UI.js', 'Core.UI.IE7Fixes.js', 'Core.UI.Accordion.js', 'Core.UI.Datepicker.js', 'Core.UI.Resizable.js', 'Core.UI.Table.js', 'Core.UI.Accessibility.js', 'Core.UI.RichTextEditor.js', 'Core.UI.Dialog.js', 'Core.UI.ActionRow.js', 'Core.UI.Popup.js', 'Core.Form.js', 'Core.Form.ErrorTooltips.js', 'Core.Form.Validate.js', 'Core.App.js', 'Core.Agent.js', 'Core.Agent.Search.js']; </pre>

1.25.30. Loader::Customer::CommonCSS###000-Framework

Description	Value
Description:	List of CSS files to always be loaded for the customer interface.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Web
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre> \$Self->{'Loader::Customer::CommonCSS'}->{'000-Framework'} = ['Core.Reset.css', 'Core.Default.css', 'Core.Form.css', 'Core.Dialog.css', 'Core.Tooltip.css',]; </pre>

Description	Value
	<pre>'Core.Login.css', 'Core.Control.css', 'Core.Table.css', 'Core.TicketZoom.css', 'Core.Print.css'];</pre>

1.25.31. Loader::Customer::CommonCSS::IE6###000-Framework

Description	Value
Description:	List of IE6-specific CSS files to always be loaded for the customer interface.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Web
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Loader::Customer::CommonCSS::IE6'}->{'000-Framework'} = ['Core.IE6.css', 'Core.Tooltip.IE6.css'];</pre>

1.25.32. Loader::Customer::CommonCSS::IE7###000-Framework

Description	Value
Description:	List of IE7-specific CSS files to always be loaded for the customer interface.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Web
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Loader::Customer::CommonCSS::IE7'}->{'000-Framework'} = ['Core.IE7.css', 'Core.Tooltip.IE7.css', 'Core.Dialog.IE7.css'];</pre>

1.25.33. Loader::Customer::CommonCSS::IE8###000-Framework

Description	Value
Description:	List of IE8-specific CSS files to always be loaded for the customer interface.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Web
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Loader::Customer::CommonCSS::IE8'}->{'000-Framework'} = [];</pre>

1.25.34. Loader::Customer::CommonJS###000-Framework

Description	Value
Description:	List of JS files to always be loaded for the customer interface.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Web
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre> \$self->{'Loader::Customer::CommonJS'}->{'000-Framework'} = ['thirdparty/jquery-1.4.4/jquery.js', 'thirdparty/jquery-validate-1.7/jquery.validate.js', 'thirdparty/jquery-ui-1.8.7/jquery-ui.js', 'thirdparty/stacktrace/stacktrace.js', 'Core.Debug.js', 'Core.Data.js', 'Core.Exception.js', 'Core.App.js', 'Core.JavaScriptEnhancements.js', 'Core.Config.js', 'Core.UI.js', 'Core.UI.IE7Fixes.js', 'Core.UI.Accessibility.js', 'Core.UI.Dialog.js', 'Core.UI.RichTextEditor.js', 'Core.UI.Datepicker.js', 'Core.UI.Popup.js', 'Core.Form.js', 'Core.Form.ErrorTooltips.js', 'Core.Form.Validate.js', 'Core.Customer.js']; </pre>

1.25.35. Loader::Agent::DefaultSelectedSkin

Description	Value
Description:	The agent skin's InternalName which should be used in the agent interface. Please check the available skins in Frontend::Agent::Skins.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Web
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre> \$self->{'Loader::Agent::DefaultSelectedSkin'} = 'default'; </pre>

1.25.36. Loader::Customer::SelectedSkin::HostBased

Description	Value
Description:	It is possible to configure different skins, for example to distinguish between different customers, to be used on a per-domain basis within the application. Using a regular expression (regex), you can configure a Key/Content pair to match a domain. The value in "Key" should match the domain, and the value in "Content" should be a valid skin on your system. Please see the example entries for the proper form of the regex.

Description	Value
Group:	Framework
SubGroup:	Core::Web
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Loader::Customer::SelectedSkin::HostBased'} = { 'host1\\.example\\.com' => 'Someskin1', 'host2\\.example\\.com' => 'Someskin2' };</pre>

1.26. Core::WebUserAgent

1.26.1. WebUserAgent::Timeout

Description	Value
Description:	Sets the timeout (in seconds) for http/ftp downloads.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::WebUserAgent
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'WebUserAgent::Timeout'} = '15';</pre>

1.26.2. WebUserAgent::Proxy

Description	Value
Description:	Defines the connections for http/ftp, via a proxy.
Group:	Framework
SubGroup:	Core::WebUserAgent
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'WebUserAgent::Proxy'} = 'http://proxy.sn.no:8001/';</pre>

1.27. Crypt::PGP

1.27.1. PGP

Description	Value
Description:	Enables PGP support. When PGP support is enabled for signing and securing mail, it is HIGHLY recommended that the web server be run as the OTRS user. Otherwise, there will be problems with the privileges when accessing .gnupg folder.
Group:	Framework
SubGroup:	Crypt::PGP
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	

Description	Value
	<code>\$Self->{'PGP'} = '0';</code>

1.27.2. PGP::Bin

Description	Value
Description:	Defines the path to PGP binary.
Group:	Framework
SubGroup:	Crypt::PGP
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self->{'PGP::Bin'} = '/usr/bin/gpg';</code>

1.27.3. PGP::Options

Description	Value
Description:	Sets the options for PGP binary.
Group:	Framework
SubGroup:	Crypt::PGP
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self->{'PGP::Options'} = '--homedir /opt/otrs/.gnupg/ --batch --no-tty --yes';</code>

1.27.4. PGP::Key::Password

Description	Value
Description:	Sets the password for private PGP key.
Group:	Framework
SubGroup:	Crypt::PGP
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self->{'PGP::Key::Password'} = { '488A0B8F' => 'SomePassword', 'D2DF79FA' => 'SomePassword' };</code>

1.27.5. PGP::TrustedNetwork

Description	Value
Description:	Set this to yes if you trust in all your public and private pgp keys, even if they are not certified with a trusted signature.
Group:	Framework
SubGroup:	Crypt::PGP
Valid:	1
Required:	0

Description	Value
Config-Setting:	<code>\$Self->{'PGP::TrustedNetwork'} = '0';</code>

1.27.6. PGP::Log

Description	Value
Description:	Configure your own log text for PGP.
Group:	Framework
SubGroup:	Crypt::PGP
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre> \$Self->{'PGP::Log'} = { 'BADSIG' => 'The PGP signature with the keyid has not been verified successfully.', 'ERRSIG' => 'It was not possible to check the PGP signature, this may be caused by a missing public key or an unsupported algorithm.', 'EXPKEYSIG' => 'The PGP signature was made by an expired key.', 'GOODSIG' => 'Good PGP signature.', 'KEYREVOKED' => 'The PGP signature was made by a revoked key, this could mean that the signature is forged.', 'NODATA' => 'No valid OpenPGP data found.', 'NO_PUBKEY' => 'No public key found.', 'REVKEYSIG' => 'The PGP signature was made by a revoked key, this could mean that the signature is forged.', 'SIGEXPIRED' => 'The PGP signature is expired.', 'SIG_ID' => 'Signature data.', 'TRUST_UNDEFINED' => 'This key is not certified with a trusted signature!.', 'VALIDSIG' => 'The PGP signature with the keyid is good.' }; </pre>

1.28. Crypt::SMIME

1.28.1. SMIME

Description	Value
Description:	Enables S/MIME support.
Group:	Framework
SubGroup:	Crypt::SMIME
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self->{'SMIME'} = '0';</code>

1.28.2. SMIME::Bin

Description	Value
Description:	Defines the path to open ssl binary. It may need a HOME env (<code>\$ENV{HOME} = '/var/lib/wwwrun';</code>).
Group:	Framework
SubGroup:	Crypt::SMIME
Valid:	1

Description	Value
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self->{'SMIME::Bin'} = '/usr/bin/openssl';</code>

1.28.3. SMIME::CertPath

Description	Value
Description:	Specifies the directory where SSL certificates are stored.
Group:	Framework
SubGroup:	Crypt::SMIME
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self->{'SMIME::CertPath'} = '/etc/ssl/certs';</code>

1.28.4. SMIME::PrivatePath

Description	Value
Description:	Specifies the directory where private SSL certificates are stored.
Group:	Framework
SubGroup:	Crypt::SMIME
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self->{'SMIME::PrivatePath'} = '/etc/ssl/private';</code>

1.29. Frontend::Admin::AdminCustomerUser

1.29.1. AdminCustomerUser::RunInitialWildcardSearch

Description	Value
Description:	Runs an initial wildcard search of the existing customer users when accessing the AdminCustomerUser module.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Admin::AdminCustomerUser
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self->{'AdminCustomerUser::RunInitialWildcardSearch'} = '1';</code>

1.30. Frontend::Admin::ModuleRegistration

1.30.1. Frontend::Module###Admin

Description	Value
Description:	Frontend module registration for the agent interface.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Admin::ModuleRegistration
Valid:	1

Description	Value
Required:	0
Config-Setting:	<pre> \$Self->{'Frontend::Module'}->{'Admin'} = { 'Description' => 'Admin-Area', 'Group' => ['admin'], 'Loader' => { 'CSS' => ['Core.Agent.Admin.css'], 'CSS_IE7' => ['Core.Agent.AdminIE7.css'], 'JavaScript' => ['Core.Agent.Admin.SysConfig.js'] }, 'NavBar' => [{ 'AccessKey' => 'a', 'Block' => 'ItemArea', 'Description' => '', 'Link' => 'Action=Admin', 'LinkOption' => '', 'Name' => 'Admin', 'NavBar' => 'Admin', 'Prio' => '10000', 'Type' => 'Menu' }], 'NavBarModule' => { 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::NavBarModuleAdmin' }, 'NavBarName' => 'Admin', 'Title' => '' }; </pre>

1.30.2. Frontend::Module###AdminInit

Description	Value
Description:	Frontend module registration for the agent interface.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Admin::ModuleRegistration
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre> \$Self->{'Frontend::Module'}->{'AdminInit'} = { 'Description' => 'Admin', 'Group' => ['admin'], 'NavBarName' => '', 'Title' => 'Init' }; </pre>

1.30.3. Frontend::Module###AdminUser

Description	Value
Description:	Frontend module registration for the agent interface.
Group:	Framework

Description	Value
SubGroup:	Frontend::Admin::ModuleRegistration
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre> \$Self->{'Frontend::Module'}->{'AdminUser'} = { 'Description' => 'Create and manage agents.', 'Group' => ['admin'], 'NavBarModule' => { 'Block' => 'Agent', 'Description' => 'Create and manage agents.', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::NavBarModuleAdmin', 'Name' => 'Agents', 'Prio' => '100' }, 'NavBarName' => 'Admin', 'Title' => 'Agents' }; </pre>

1.30.4. Frontend::Module###AdminGroup

Description	Value
Description:	Frontend module registration for the agent interface.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Admin::ModuleRegistration
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre> \$Self->{'Frontend::Module'}->{'AdminGroup'} = { 'Description' => 'Admin', 'Group' => ['admin'], 'NavBarModule' => { 'Block' => 'Agent', 'Description' => 'Create and manage groups.', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::NavBarModuleAdmin', 'Name' => 'Groups', 'Prio' => '150' }, 'NavBarName' => 'Admin', 'Title' => 'Groups' }; </pre>

1.30.5. Frontend::Module###AdminUserGroup

Description	Value
Description:	Frontend module registration for the agent interface.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Admin::ModuleRegistration
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre> \$Self->{'Frontend::Module'}->{'AdminUserGroup'} = { 'Description' => 'Admin', 'Group' => ['admin'] }; </pre>

Description	Value
	<pre>], 'NavBarModule' => { 'Block' => 'Agent', 'Description' => 'Link agents to groups.', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::NavBarModuleAdmin', 'Name' => 'Agents <-> Groups', 'Prio' => '200' }, 'NavBarName' => 'Admin', 'Title' => 'Agents <-> Groups' }; </pre>

1.30.6. Frontend::Module###AdminCustomerUser

Description	Value
Description:	Frontend module registration for the agent interface.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Admin::ModuleRegistration
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre> \$self->{'Frontend::Module'}->{'AdminCustomerUser'} = { 'Description' => 'Edit Customers', 'Group' => ['admin', 'users'], 'GroupRo' => [''], 'Loader' => { 'JavaScript' => ['Core.Agent.TicketAction.js'] }, 'NavBar' => [{ 'AccessKey' => 'c', 'Block' => 'ItemArea', 'Description' => '', 'Link' => 'Action=AdminCustomerUser;Nav=Agent', 'LinkOption' => '', 'Name' => 'Customers', 'NavBar' => 'Customers', 'Prio' => '9000', 'Type' => 'Menu' }], 'NavBarModule' => { 'Block' => 'Customer', 'Description' => 'Create and manage customers.', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::NavBarModuleAdmin', 'Name' => 'Customers', 'Prio' => '300' }, 'NavBarName' => 'Customers', 'Title' => 'Customers' }; </pre>

1.30.7. Frontend::Module###AdminCustomerCompany

Description	Value
Description:	Frontend module registration for the agent interface.

Description	Value
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Admin::ModuleRegistration
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre> \$self->{'Frontend::Module'}->{'AdminCustomerCompany'} = { 'Description' => 'Admin', 'Group' => ['admin', 'users'], 'GroupRo' => [''], 'NavBar' => [{ 'AccessKey' => 'c', 'Block' => 'ItemArea', 'Description' => '', 'Link' => 'Action=AdminCustomerCompany;Nav=Agent', 'LinkOption' => '', 'Name' => 'Companies', 'NavBar' => 'Companies', 'Prio' => '9100', 'Type' => 'Menu' }], 'NavBarModule' => { 'Block' => 'Customer', 'Description' => 'Create and manage companies.', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::NavBarModuleAdmin', 'Name' => 'Customer Companies', 'Prio' => '310' }, 'NavBarName' => 'Admin', 'Title' => 'Customer Companies' }; </pre>

1.30.8. Frontend::Module###AdminCustomerUserGroup

Description	Value
Description:	Frontend module registration for the agent interface.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Admin::ModuleRegistration
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre> \$self->{'Frontend::Module'}->{'AdminCustomerUserGroup'} = { 'Description' => 'Admin', 'Group' => ['admin'], 'NavBarModule' => { 'Block' => 'Customer', 'Description' => 'Link customers to groups.', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::NavBarModuleAdmin', 'Name' => 'Customers <-> Groups', 'Prio' => '400' }, 'NavBarName' => 'Admin', 'Title' => 'Customers <-> Groups' }; </pre>

Description	Value
	};

1.30.9. Frontend::Module###AdminCustomerUserService

Description	Value
Description:	Frontend module registration for the agent interface.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Admin::ModuleRegistration
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre> \$Self->{'Frontend::Module'}->{'AdminCustomerUserService'} = { 'Description' => 'Admin', 'Group' => ['admin'], 'NavBarModule' => { 'Block' => 'Customer', 'Description' => 'Link customers to services.', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::NavBarModuleAdmin', 'Name' => 'Customers <-> Services', 'Prio' => '500' }, 'NavBarName' => 'Admin', 'Title' => 'Customers <-> Services' }; </pre>

1.30.10. Frontend::Module###AdminRole

Description	Value
Description:	Frontend module registration for the agent interface.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Admin::ModuleRegistration
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre> \$Self->{'Frontend::Module'}->{'AdminRole'} = { 'Description' => 'Admin', 'Group' => ['admin'], 'NavBarModule' => { 'Block' => 'Agent', 'Description' => 'Create and manage roles.', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::NavBarModuleAdmin', 'Name' => 'Roles', 'Prio' => '600' }, 'NavBarName' => 'Admin', 'Title' => 'Role' }; </pre>

1.30.11. Frontend::Module###AdminRoleUser

Description	Value
Description:	Frontend module registration for the agent interface.

Description	Value
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Admin::ModuleRegistration
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre> \$self->{'Frontend::Module'}->{'AdminRoleUser'} = { 'Description' => 'Admin', 'Group' => ['admin'], 'NavBarModule' => { 'Block' => 'Agent', 'Description' => 'Link agents to roles.', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::NavBarModuleAdmin', 'Name' => 'Agents <-> Roles', 'Prio' => '700' }, 'NavBarName' => 'Admin', 'Title' => 'Roles <-> Agents' }; </pre>

1.30.12. Frontend::Module###AdminRoleGroup

Description	Value
Description:	Frontend module registration for the agent interface.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Admin::ModuleRegistration
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre> \$self->{'Frontend::Module'}->{'AdminRoleGroup'} = { 'Description' => 'Admin', 'Group' => ['admin'], 'NavBarModule' => { 'Block' => 'Agent', 'Description' => 'Link roles to groups.', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::NavBarModuleAdmin', 'Name' => 'Roles <-> Groups', 'Prio' => '800' }, 'NavBarName' => 'Admin', 'Title' => 'Roles <-> Groups' }; </pre>

1.30.13. Frontend::Module###AdminSMIME

Description	Value
Description:	Frontend module registration for the agent interface.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Admin::ModuleRegistration
Valid:	1
Required:	0

Description	Value
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Frontend::Module'}->{'AdminSMIME'} = { 'Description' => 'Admin', 'Group' => ['admin'], 'NavBarModule' => { 'Block' => 'Email', 'Description' => 'Manage S/MIME certificates for email encryption.', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::NavBarModuleAdmin', 'Name' => 'S/MIME Certificates', 'Prio' => '1100' }, 'NavBarName' => 'Admin', 'Title' => 'S/MIME Management' };</pre>

1.30.14. Frontend::Module###AdminPGP

Description	Value
Description:	Frontend module registration for the agent interface.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Admin::ModuleRegistration
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Frontend::Module'}->{'AdminPGP'} = { 'Description' => 'Admin', 'Group' => ['admin'], 'NavBarModule' => { 'Block' => 'Email', 'Description' => 'Manage PGP keys for email encryption.', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::NavBarModuleAdmin', 'Name' => 'PGP Keys', 'Prio' => '1200' }, 'NavBarName' => 'Admin', 'Title' => 'PGP Key Management' };</pre>

1.30.15. Frontend::Module###AdminMailAccount

Description	Value
Description:	Frontend module registration for the agent interface.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Admin::ModuleRegistration
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Frontend::Module'}->{'AdminMailAccount'} = { 'Description' => 'Admin', 'Group' => ['admin'],],</pre>

Description	Value
	<pre>'NavBarModule' => { 'Block' => 'Email', 'Description' => 'Manage POP3 or IMAP accounts to fetch email from.', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::NavBarModuleAdmin', 'Name' => 'PostMaster Mail Accounts', 'Prio' => '100' }, 'NavBarName' => 'Admin', 'Title' => 'Mail Account' };</pre>

1.30.16. Frontend::Module###AdminPostMasterFilter

Description	Value
Description:	Frontend module registration for the agent interface.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Admin::ModuleRegistration
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Frontend::Module'}->{'AdminPostMasterFilter'} = { 'Description' => 'Admin', 'Group' => ['admin'], 'NavBarModule' => { 'Block' => 'Email', 'Description' => 'Filter incoming emails.', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::NavBarModuleAdmin', 'Name' => 'PostMaster Filters', 'Prio' => '200' }, 'NavBarName' => 'Admin', 'Title' => 'PostMaster Filters' };</pre>

1.30.17. Frontend::Module###AdminEmail

Description	Value
Description:	Frontend module registration for the agent interface.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Admin::ModuleRegistration
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Frontend::Module'}->{'AdminEmail'} = { 'Description' => 'Admin', 'Group' => ['admin'], 'NavBarModule' => { 'Block' => 'System', 'Description' => 'Send notifications to users.', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::NavBarModuleAdmin', 'Name' => 'Admin Notification', 'Prio' => '400' } };</pre>

Description	Value
	<pre> }, 'NavBarName' => 'Admin', 'Title' => 'Admin-Email' }; </pre>

1.30.18. Frontend::Module###AdminSession

Description	Value
Description:	Frontend module registration for the agent interface.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Admin::ModuleRegistration
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre> \$self->{'Frontend::Module'}->{'AdminSession'} = { 'Description' => 'Admin', 'Group' => ['admin'], 'NavBarModule' => { 'Block' => 'System', 'Description' => 'Manage existing sessions.', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::NavBarModuleAdmin', 'Name' => 'Session Management', 'Prio' => '500' }, 'NavBarName' => 'Admin', 'Title' => 'Session Management' }; </pre>

1.30.19. Frontend::Module###AdminPerformanceLog

Description	Value
Description:	Frontend module registration for the agent interface.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Admin::ModuleRegistration
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre> \$self->{'Frontend::Module'}->{'AdminPerformanceLog'} = { 'Description' => 'Admin', 'Group' => ['admin'], 'Loader' => { 'CSS' => ['Core.Agent.Admin.PerformanceLog.css'] }, 'NavBarModule' => { 'Block' => 'System', 'Description' => 'View performance benchmark results.', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::NavBarModuleAdmin', 'Name' => 'Performance Log', 'Prio' => '550' }, 'NavBarName' => 'Admin', 'Title' => 'Performance Log' }; </pre>

Description	Value
	};

1.30.20. Frontend::Module###AdminLog

Description	Value
Description:	Frontend module registration for the agent interface.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Admin::ModuleRegistration
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre> \$Self->{'Frontend::Module'}->{'AdminLog'} = { 'Description' => 'Admin', 'Group' => ['admin'], 'NavBarModule' => { 'Block' => 'System', 'Description' => 'View system log messages.', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::NavBarModuleAdmin', 'Name' => 'System Log', 'Prio' => '600' }, 'NavBarName' => 'Admin', 'Title' => 'System Log' }; </pre>

1.30.21. Frontend::Module###AdminSelectBox

Description	Value
Description:	Frontend module registration for the agent interface.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Admin::ModuleRegistration
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre> \$Self->{'Frontend::Module'}->{'AdminSelectBox'} = { 'Description' => 'Admin', 'Group' => ['admin'], 'NavBarModule' => { 'Block' => 'System', 'Description' => 'Execute SQL statements.', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::NavBarModuleAdmin', 'Name' => 'SQL Box', 'Prio' => '700' }, 'NavBarName' => 'Admin', 'Title' => 'SQL Box' }; </pre>

1.30.22. Frontend::Module###AdminPackageManager

Description	Value
Description:	Frontend module registration for the agent interface.

Description	Value
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Admin::ModuleRegistration
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre> \$self->{'Frontend::Module'}->{'AdminPackageManager'} = { 'Description' => 'Software Package Manager', 'Group' => ['admin'], 'NavBarModule' => { 'Block' => 'System', 'Description' => 'Update and extend your system with software packages.', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::NavBarModuleAdmin', 'Name' => 'Package Manager', 'Prio' => '1000' }, 'NavBarName' => 'Admin', 'Title' => 'Package Manager' }; </pre>

1.31. Frontend::Agent

1.31.1. AgentLogo

Description	Value
Description:	The logo shown in the header of the agent interface. The URL to the image must be a relative URL to the skin image directory.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Agent
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre> \$self->{'AgentLogo'} = { 'StyleHeight' => '67px', 'StyleRight' => '38px', 'StyleTop' => '-4px', 'StyleWidth' => '244px', 'URL' => 'skins/Agent/default/img/logo_bg.png' }; </pre>

1.31.2. AgentLoginLogo

Description	Value
Description:	The logo shown on top of the login box of the agent interface. The URL to the image must be relative URL to the skin image directory.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Agent
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre> \$self->{'AgentLoginLogo'} = { 'StyleHeight' => '100px', 'URL' => 'skins/Agent/default/img/loginlogo_default.png' }; </pre>

Description	Value
	};

1.31.3. LoginURL

Description	Value
Description:	Defines an alternate URL, where the login link refers to.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Agent
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'LoginURL'} = 'http://host.example.com/login.html';</pre>

1.31.4. LogoutURL

Description	Value
Description:	Defines an alternate URL, where the logout link refers to.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Agent
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'LogoutURL'} = 'http://host.example.com/thanks-for-using-otrs.html';</pre>

1.31.5. PreApplicationModule###AgentInfo

Description	Value
Description:	Defines a useful module to load specific user options or to display news.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Agent
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'PreApplicationModule'}->{'AgentInfo'} = 'Kernel::Modules::AgentInfo';</pre>

1.31.6. InfoKey

Description	Value
Description:	Defines the key to be checked with Kernel::Modules::AgentInfo module. If this user preferences key is true, the message is accepted by the system.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Agent
Valid:	0

Description	Value
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self->{'InfoKey'} = 'wpt22';</code>

1.31.7. InfoFile

Description	Value
Description:	File that is displayed in the Kernel::Modules::AgentInfo module, if located under Kernel/Output/HTML/Standard/AgentInfo.dtl.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Agent
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self->{'InfoFile'} = 'AgentInfo';</code>

1.31.8. LostPassword

Description	Value
Description:	Activates lost password feature for agents, in the agent interface.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Agent
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self->{'LostPassword'} = '1';</code>

1.31.9. ShowMotd

Description	Value
Description:	Shows the message of the day on login screen of the agent interface.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Agent
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self->{'ShowMotd'} = '0';</code>

1.31.10. NotificationSubjectLostPasswordToken

Description	Value
Description:	Defines the subject for notification mails sent to agents, with token about new requested password.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Agent

Description	Value
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self->{'NotificationSubjectLostPasswordToken'} = 'New OTRS password request';</code>

1.31.11. NotificationBodyLostPasswordToken

Description	Value
Description:	Defines the body text for notification mails sent to agents, with token about new requested password (after using this link the new password will be sent).
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Agent
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre> \$Self->{'NotificationBodyLostPasswordToken'} = 'Hi <OTRS_USERFIRSTNAME>, You or someone impersonating you has requested to change your OTRS password. If you want to do this, click on the link below. You will receive another email containing the password. <OTRS_CONFIG_ContentType>://<OTRS_CONFIG_FQDN>/ <OTRS_CONFIG_ScriptAlias>index.pl? Action=LostPassword;Token=<OTRS_TOKEN> If you did not request a new password, please ignore this email. '; </pre>

1.31.12. NotificationSubjectLostPassword

Description	Value
Description:	Defines the subject for notification mails sent to agents, about new password.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Agent
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self->{'NotificationSubjectLostPassword'} = 'New OTRS password';</code>

1.31.13. NotificationBodyLostPassword

Description	Value
Description:	Defines the body text for notification mails sent to agents, about new password (after using this link the new password will be sent).
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Agent

Description	Value
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre> \$Self->{'NotificationBodyLostPassword'} = 'Hi <OTRS_USERFIRSTNAME>, Here\'s your new OTRS password. New password: <OTRS_NEWPW> You can log in via the following URL: <OTRS_CONFIG_ContentType>://<OTRS_CONFIG_FQDN>/ <OTRS_CONFIG_ScriptAlias>index.pl '; </pre>

1.31.14. OpenMainMenuOnHover

Description	Value
Description:	If enabled, the first level of the main menu opens on mouse hover (instead of click only).
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Agent
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre> \$Self->{'OpenMainMenuOnHover'} = '0'; </pre>

1.31.15. Loader::Agent::Skin###000-default

Description	Value
Description:	Default skin for interface.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Agent
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre> \$Self->{'Loader::Agent::Skin'}->{'000-default'} = { 'Description' => 'This is the default orange - black skin.', 'HomePage' => 'www.otrs.org', 'InternalName' => 'default', 'VisibleName' => 'Default' }; </pre>

1.31.16. Loader::Agent::Skin###001-ivory

Description	Value
Description:	Balanced white skin by Felix Niklas.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Agent
Valid:	1

Description	Value
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Loader::Agent::Skin'}->{'001-ivory'} = { 'Description' => 'Balanced white skin by Felix Niklas', 'HomePage' => 'www.felixniklas.de', 'InternalName' => 'ivory', 'VisibleName' => 'Ivory' };</pre>

1.31.17. Loader::Agent::Skin###001-slim

Description	Value
Description:	Experimental "Slim" skin which tries to save screen space for power users.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Agent
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Loader::Agent::Skin'}->{'001-slim'} = { 'Description' => 'Experimental "Slim" skin which tries to save screen space for power users.', 'HomePage' => 'www.otrs.org', 'InternalName' => 'slim', 'VisibleName' => 'Slim' };</pre>

1.31.18. Loader::Agent::DefaultSelectedSkin::HostBased

Description	Value
Description:	It is possible to configure different skins, for example to distinguish between different agents, to be used on a per-domain basis within the application. Using a regular expression (regex), you can configure a Key/Content pair to match a domain. The value in "Key" should match the domain, and the value in "Content" should be a valid skin on your system. Please see the example entries for the proper form of the regex.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Agent
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Loader::Agent::DefaultSelectedSkin::HostBased'} = { 'host1\\.example\\.com' => 'SomeSkin1', 'host2\\.example\\.com' => 'SomeSkin2' };</pre>

1.32. Frontend::Agent::Dashboard

1.32.1. DashboardBackend###0000-ProductNotify

Description	Value
Description:	Defines the parameters for the dashboard backend. "Group" is used to restrict access to the plugin (e. g. Group:

Description	Value
	admin;group1;group2;). "Default" indicates if the plugin is enabled by default or if the user needs to enable it manually. "CacheTTLLocal" defines the cache expiration period in minutes for the plugin.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Agent::Dashboard
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre> \$self->{'DashboardBackend'}->{'0000-ProductNotify'} = { 'Block' => 'ContentLarge', 'CacheTTLLocal' => '1440', 'Default' => '1', 'Description' => 'News about OTRS releases!', 'Group' => 'admin', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::DashboardProductNotify', 'Title' => 'Product News', 'URL' => 'http://otrs.org/product.xml' }; </pre>

1.32.2. DashboardBackend###0400-UserOnline

Description	Value
Description:	Defines the parameters for the dashboard backend. "Limit" defines the number of entries displayed by default. "Group" is used to restrict access to the plugin (e. g. Group: admin;group1;group2;). "Default" indicates if the plugin is enabled by default or if the user needs to enable it manually. "CacheTTLLocal" defines the cache expiration period in minutes for the plugin.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Agent::Dashboard
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre> \$self->{'DashboardBackend'}->{'0400-UserOnline'} = { 'Block' => 'ContentSmall', 'CacheTTLLocal' => '5', 'Default' => '0', 'Description' => '', 'Filter' => 'Agent', 'Group' => '', 'IdleMinutes' => '60', 'Limit' => '10', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::DashboardUserOnline', 'ShowEmail' => '1', 'SortBy' => 'UserLastname', 'Title' => 'Online' }; </pre>

1.32.3. DashboardBackend###0410-RSS

Description	Value
Description:	Defines the parameters for the dashboard backend. "Limit" defines the number of entries displayed by default. "Group" is used to restrict access to the plugin (e. g. Group: admin;group1;group2;). "Default" indicates if the plugin is enabled by default or if the

Description	Value
	user needs to enable it manually. "CacheTTL" indicates the cache expiration period in minutes for the plugin.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Agent::Dashboard
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'DashboardBackend'}->{'0410-RSS'} = { 'Block' => 'ContentSmall', 'CacheTTL' => '360', 'Default' => '1', 'Description' => '', 'Group' => '', 'Limit' => '6', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::DashboardRSS', 'Title' => 'OTRS News', 'URL' => 'http://otrs.org/rss/' };</pre>

1.32.4. DashboardBackend###0200-Image

Description	Value
Description:	Defines the parameters for the dashboard backend. "Group" is used to restrict access to the plugin (e. g. Group: admin;group1;group2;). "Default" indicates if the plugin is enabled by default or if the user needs to enable it manually. "CacheTTL" indicates the cache expiration period in minutes for the plugin.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Agent::Dashboard
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'DashboardBackend'}->{'0200-Image'} = { 'Block' => 'ContentLarge', 'Default' => '1', 'Description' => 'Some picture description!', 'Group' => '', 'Height' => '140', 'Link' => 'http://otrs.org/', 'LinkTitle' => 'http://otrs.org/', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::DashboardImage', 'Title' => 'A picture', 'URL' => 'http://www.otrs.com/uploads/pics/ jointhecommunity_02.jpg', 'Width' => '198' };</pre>

1.32.5. DashboardBackend###0210-MOTD

Description	Value
Description:	Shows the message of the day (MOTD) in the agent dashboard. "Group" is used to restrict access to the plugin (e. g. Group: admin;group1;group2;). "Default" indicates if the plugin is enabled by default or if the user needs to enable it manually.
Group:	Framework

Description	Value
SubGroup:	Frontend::Agent::Dashboard
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'DashboardBackend'}->{'0210-MOTD'} = { 'Block' => 'ContentLarge', 'Default' => '1', 'Group' => '', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::DashboardMOTD', 'Title' => 'Message of the Day' };</pre>

1.32.6. DashboardBackend###0300-IFrame

Description	Value
Description:	Defines the parameters for the dashboard backend. "Group" is used to restrict access to the plugin (e. g. Group: admin;group1;group2;). "Default" indicates if the plugin is enabled by default or if the user needs to enable it manually. "CacheTTL" indicates the cache expiration period in minutes for the plugin.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Agent::Dashboard
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'DashboardBackend'}->{'0300-IFrame'} = { 'Align' => 'left', 'Block' => 'ContentLarge', 'Default' => '1', 'Description' => 'Some description!', 'Frameborder' => '1', 'Group' => '', 'Height' => '800', 'Link' => 'http://otrs.org/', 'LinkTitle' => 'OTRS.org/', 'Marginheight' => '5', 'Marginwidth' => '5', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::DashboardIFrame', 'Scrolling' => 'auto', 'Title' => 'A Website', 'URL' => 'http://www.otrs.org/', 'Width' => '1024' };</pre>

1.33. Frontend::Agent::ModuleMetaHead

1.33.1. Frontend::HeaderMetaModule###1-Refresh

Description	Value
Description:	Defines the module to generate html refresh headers of html sites.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Agent::ModuleMetaHead
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	

Description	Value
	<pre>\$Self->{'Frontend::HeaderMetaModule'}->{'1-Refresh'} = { 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::HeaderMetaRefresh' };</pre>

1.34. Frontend::Agent::ModuleNotify

1.34.1. Frontend::NotifyModule###1-CharsetCheck

Description	Value
Description:	Module to inform agents, via the agent interface, about the used charset. A notification is displayed, if the default charset is not used, e.g. in tickets.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Agent::ModuleNotify
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Frontend::NotifyModule'}->{'1-CharsetCheck'} = { 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::NotificationCharsetCheck' };</pre>

1.34.2. Frontend::NotifyModule###2-UID-Check

Description	Value
Description:	Defines the module to display a notification in the agent interface, if the system is used by the admin user (normally you shouldn't work as admin).
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Agent::ModuleNotify
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Frontend::NotifyModule'}->{'2-UID-Check'} = { 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::NotificationUIDCheck' };</pre>

1.34.3. Frontend::NotifyModule###3-ShowAgentOnline

Description	Value
Description:	Defines the module that shows all the currently logged in agents in the agent interface.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Agent::ModuleNotify
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Frontend::NotifyModule'}->{'3-ShowAgentOnline'} = { 'IdleMinutes' => '60', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::NotificationAgentOnline', 'ShowEmail' => '1' };</pre>

Description	Value
	};

1.34.4. Frontend::NotifyModule###4-ShowCustomerOnline

Description	Value
Description:	Defines the module that shows all the currently logged in customers in the agent interface.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Agent::ModuleNotify
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Frontend::NotifyModule'}->{'4-ShowCustomerOnline'} = { 'IdleMinutes' => '60', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::NotificationCustomerOnline', 'ShowEmail' => '1' };</pre>

1.35. Frontend::Agent::ModuleRegistration

1.35.1. Frontend::Module###Logout

Description	Value
Description:	Frontend module registration for the agent interface.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Agent::ModuleRegistration
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Frontend::Module'}->{'Logout'} = { 'Description' => 'Logout', 'NavBarName' => '', 'Title' => '' };</pre>

1.35.2. Frontend::Module###AgentDashboard

Description	Value
Description:	Frontend module registration for the agent interface.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Agent::ModuleRegistration
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Frontend::Module'}->{'AgentDashboard'} = { 'Description' => 'Agent Dashboard', 'Loader' => { 'JavaScript' => ['thirdparty/flot-0.6/excanvas.js', 'thirdparty/flot-0.6/jquery.flot.js', 'Core.UI.Chart.js', 'Core.UI.DnD.js',] } };</pre>

Description	Value
	<pre> 'Core.Agent.Dashboard.js'] }, 'NavBar' => [{ 'AccessKey' => 'd', 'Block' => 'ItemArea', 'Description' => '', 'Link' => 'Action=AgentDashboard', 'LinkOption' => '', 'Name' => 'Dashboard', 'NavBar' => 'Dashboard', 'Prio' => '50', 'Type' => 'Menu' }], 'NavBarName' => 'Dashboard', 'Title' => '' }; </pre>

1.35.3. Frontend::Module###AgentPreferences

Description	Value
Description:	Frontend module registration for the agent interface.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Agent::ModuleRegistration
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre> \$self->{'Frontend::Module'}->{'AgentPreferences'} = { 'Description' => 'Agent Preferences', 'NavBarName' => 'Preferences', 'Title' => '' }; </pre>

1.35.4. Frontend::Module###PictureUpload

Description	Value
Description:	Frontend module registration for the agent interface.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Agent::ModuleRegistration
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre> \$self->{'Frontend::Module'}->{'PictureUpload'} = { 'Description' => 'Picture upload module', 'NavBarName' => 'Ticket', 'Title' => 'Picture-Upload' }; </pre>

1.35.5. Frontend::Module###AgentSpelling

Description	Value
Description:	Frontend module registration for the agent interface.
Group:	Framework

Description	Value
SubGroup:	Frontend::Agent::ModuleRegistration
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre> \$Self->{'Frontend::Module'}->{'AgentSpelling'} = { 'Description' => 'Spell checker', 'Loader' => { 'JavaScript' => ['Core.Agent.TicketAction.js'] }, 'NavBarName' => '', 'Title' => 'Spell Checker' }; </pre>

1.35.6. Frontend::Module###SpellingInline

Description	Value
Description:	Frontend module registration for the agent interface.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Agent::ModuleRegistration
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre> \$Self->{'Frontend::Module'}->{'SpellingInline'} = { 'Description' => 'Spell checker', 'NavBarName' => '', 'Title' => 'Spell Checker' }; </pre>

1.35.7. Frontend::Module###AgentBook

Description	Value
Description:	Frontend module registration for the agent interface.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Agent::ModuleRegistration
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre> \$Self->{'Frontend::Module'}->{'AgentBook'} = { 'Description' => 'Address book of CustomerUser sources', 'Loader' => { 'JavaScript' => ['Core.Agent.TicketAction.js'] }, 'NavBarName' => '', 'Title' => 'Address Book' }; </pre>

1.35.8. Frontend::Module###AgentLinkObject

Description	Value
Description:	Frontend module registration for the agent interface.

Description	Value
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Agent::ModuleRegistration
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Frontend::Module'}->{'AgentLinkObject'} = { 'Description' => 'Link Object', 'NavBarName' => '', 'Title' => 'Link Object' };</pre>

1.35.9. Frontend::Module###AgentInfo

Description	Value
Description:	Frontend module registration for the agent interface.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Agent::ModuleRegistration
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Frontend::Module'}->{'AgentInfo'} = { 'Description' => 'Generic Info module', 'NavBarName' => '', 'Title' => 'Info' };</pre>

1.35.10. Frontend::Module###AgentSearch

Description	Value
Description:	Frontend module registration for the agent interface.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Agent::ModuleRegistration
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Frontend::Module'}->{'AgentSearch'} = { 'Description' => 'Global Search Module', 'NavBarName' => '', 'Title' => 'Search' };</pre>

1.35.11. CustomerFrontend::Module###SpellingInline

Description	Value
Description:	Frontend module registration for the customer interface.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Agent::ModuleRegistration
Valid:	1
Required:	0

Description	Value
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'CustomerFrontend::Module'}->{'SpellingInline'} = { 'Description' => 'Spell checker', 'NavBarName' => '', 'Title' => 'Spell Checker' };</pre>

1.35.12. Frontend::Module###AgentHTMLReference

Description	Value
Description:	Frontend module registration for the agent interface.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Agent::ModuleRegistration
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Frontend::Module'}->{'AgentHTMLReference'} = { 'Description' => 'HTML Reference', 'Group' => ['users'], 'GroupRo' => ['users'], 'Loader' => { 'CSS' => ['Core.Agent.HTMLReference.css'] }, 'NavBarName' => '', 'Title' => 'HTML Reference' };</pre>

1.35.13. Frontend::Module###AgentStats

Description	Value
Description:	Frontend module registration for the agent interface.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Agent::ModuleRegistration
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Frontend::Module'}->{'AgentStats'} = { 'Description' => 'Stats', 'Group' => ['stats'], 'GroupRo' => ['stats'], 'Loader' => { 'JavaScript' => ['Core.Agent.Stats.js'] }, 'NavBar' => [{</pre>

Description	Value
	<pre> 'AccessKey' => '', 'Block' => 'ItemArea', 'Description' => '', 'Link' => 'Action=AgentStats;Subaction=0verview', 'LinkOption' => '', 'Name' => 'Statistics', 'NavBar' => 'Stats', 'Prio' => '8500', 'Type' => 'Menu' }, { 'AccessKey' => '', 'Block' => '', 'Description' => '0verview', 'GroupRo' => ['stats'], 'Link' => 'Action=AgentStats;Subaction=0verview', 'LinkOption' => '', 'Name' => '0verview', 'NavBar' => 'Stats', 'Prio' => '100', 'Type' => '' }, { 'AccessKey' => '', 'Block' => '', 'Description' => 'New', 'Group' => ['stats'], 'Link' => 'Action=AgentStats;Subaction=Add', 'LinkOption' => '', 'Name' => 'New', 'NavBar' => 'Stats', 'Prio' => '200', 'Type' => '' }, { 'AccessKey' => '', 'Block' => '', 'Description' => 'Import', 'Group' => ['stats'], 'Link' => 'Action=AgentStats;Subaction=Import', 'LinkOption' => '', 'Name' => 'Import', 'NavBar' => 'Stats', 'Prio' => '300', 'Type' => '' }], 'NavBarName' => 'Stats', 'Title' => 'Stats' }; </pre>

1.36. Frontend::Agent::NavBarModule

1.36.1. Frontend::NavBarModule###6-CustomerCompany

Description	Value
Description:	Frontend module registration (disable company link if no company feature is used).
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Agent::NavBarModule

Description	Value
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Frontend::NavBarModule'}->{'6-CustomerCompany'} = { 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::NavBarCustomerCompany' };</pre>

1.37. Frontend::Agent::Preferences

1.37.1. PreferencesTableValue

Description	Value
Description:	Defines the name of the column to store the data in the preferences table.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Agent::Preferences
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'PreferencesTableValue'} = 'preferences_value';</pre>

1.37.2. PreferencesTableUserID

Description	Value
Description:	Defines the name of the column to store the user identifier in the preferences table.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Agent::Preferences
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'PreferencesTableUserID'} = 'user_id';</pre>

1.37.3. PreferencesView

Description	Value
Description:	Sets the display order of the different items in the preferences view.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Agent::Preferences
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'PreferencesView'} = ['User Profile', 'Email Settings', 'Other Settings'];</pre>

1.37.4. PreferencesGroups###Password

Description	Value
Description:	Defines the config parameters of this item, to be shown in the preferences view.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Agent::Preferences
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre> \$Self->{'PreferencesGroups'}->{'Password'} = { 'Active' => '1', 'Area' => 'Agent', 'Column' => 'User Profile', 'Label' => 'Change password', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::PreferencesPassword', 'PasswordMaxLoginFailed' => '0', 'PasswordMin2Characters' => '0', 'PasswordMin2Lower2UpperCharacters' => '0', 'PasswordMinSize' => '0', 'PasswordNeedDigit' => '0', 'PasswordRegExp' => '', 'Prio' => '0500' }; </pre>

1.37.5. PreferencesGroups###SpellDict

Description	Value
Description:	Defines the config parameters of this item, to be shown in the preferences view. Take care to maintain the dictionaries installed in the system in the data section.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Agent::Preferences
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre> \$Self->{'PreferencesGroups'}->{'SpellDict'} = { 'Active' => '1', 'Column' => 'User Profile', 'Data' => { 'deutsch' => 'Deutsch', 'english' => 'English' }, 'DataSelected' => 'english', 'Key' => 'Default spelling dictionary', 'Label' => 'Spelling Dictionary', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::PreferencesGeneric', 'PrefKey' => 'UserSpellDict', 'Prio' => '2000' }; </pre>

1.37.6. PreferencesGroups###Comment

Description	Value
Description:	Defines the config parameters of this item, to be shown in the preferences view.
Group:	Framework

Description	Value
SubGroup:	Frontend::Agent::Preferences
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'PreferencesGroups'}->{'Comment'} = { 'Active' => '0', 'Block' => 'Input', 'Column' => 'Other Settings', 'Data' => '\$Env{"UserComment"}', 'Key' => 'Comment', 'Label' => 'Comment', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::PreferencesGeneric', 'PrefKey' => 'UserComment', 'Prio' => '6000' };</pre>

1.37.7. PreferencesGroups###FreeText

Description	Value
Description:	Defines the config parameters of this item, to be shown in the preferences view.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Agent::Preferences
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'PreferencesGroups'}->{'FreeText'} = { 'Active' => '1', 'Block' => 'Input', 'Column' => 'Other Settings', 'Data' => '\$Env{"UserFreeText"}', 'Key' => 'Example for free text', 'Label' => 'Example for free text', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::PreferencesGeneric', 'PrefKey' => 'UserFreeText', 'Prio' => '7000' };</pre>

1.37.8. PreferencesGroups###Language

Description	Value
Description:	Defines the config parameters of this item, to be shown in the preferences view.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Agent::Preferences
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'PreferencesGroups'}->{'Language'} = { 'Active' => '1', 'Column' => 'User Profile', 'Key' => 'Frontend language', 'Label' => 'Language', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::PreferencesLanguage', 'PrefKey' => 'UserLanguage', 'Prio' => '1000' };</pre>

Description	Value
	};

1.37.9. PreferencesGroups###Skin

Description	Value
Description:	Defines the config parameters of this item, to be shown in the preferences view.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Agent::Preferences
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'PreferencesGroups'}->{'Skin'} = { 'Active' => '1', 'Column' => 'User Profile', 'Key' => 'Wear this frontend skin', 'Label' => 'Skin', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::PreferencesSkin', 'PrefKey' => 'UserSkin', 'Prio' => '2000' };</pre>

1.37.10. PreferencesGroups###Theme

Description	Value
Description:	Defines the config parameters of this item, to be shown in the preferences view.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Agent::Preferences
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'PreferencesGroups'}->{'Theme'} = { 'Active' => '1', 'Column' => 'User Profile', 'Key' => 'Frontend theme', 'Label' => 'Theme', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::PreferencesTheme', 'PrefKey' => 'UserTheme', 'Prio' => '3000' };</pre>

1.37.11. PreferencesGroups###OutOfOffice

Description	Value
Description:	Defines the config parameters of this item, to be shown in the preferences view.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Agent::Preferences
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	

Description	Value
	<pre>\$Self->{'PreferencesGroups'}->{'OutOfOffice'} = { 'Active' => '1', 'Block' => 'OutOfOffice', 'Column' => 'User Profile', 'Key' => '', 'Label' => 'Out Of Office Time', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::PreferencesOutOfOffice', 'PrefKey' => 'UserOutOfOffice', 'Prio' => '4000' };</pre>

1.37.12. PreferencesGroups###TimeZone

Description	Value
Description:	Defines the config parameters of this item, to be shown in the preferences view.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Agent::Preferences
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'PreferencesGroups'}->{'TimeZone'} = { 'Active' => '1', 'Column' => 'User Profile', 'Key' => 'Time Zone', 'Label' => 'Time Zone', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::PreferencesTimeZone', 'PrefKey' => 'UserTimeZone', 'Prio' => '5000' };</pre>

1.37.13. PreferencesGroups###CSVSeparator

Description	Value
Description:	Gives end users the possibility to override the separator character for CSV files, defined in the translation files.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Agent::Preferences
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'PreferencesGroups'}->{'CSVSeparator'} = { 'Active' => '1', 'Column' => 'Other Settings', 'Data' => { '' => '', ',' => ',', ';' => ';', '\\t' => 'tab', ' ' => ' ' }, 'DataSelected' => '0', 'Desc' => 'Select the separator character used in CSV files (stats and searches). If you don\\t select a separator here, the default separator for your language will be used.', 'Key' => 'CSV Separator', 'Label' => 'CSV Separator', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::PreferencesGeneric',</pre>

Description	Value
	'PrefKey' => 'UserCSVSeparator', 'Prio' => '4000' };

1.38. Frontend::Agent::SearchRouter

1.38.1. Frontend::SearchDefault

Description	Value
Description:	Search backend default router.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Agent::SearchRouter
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self->{'Frontend::SearchDefault'} = 'Action=AgentTicketSearch;Subaction=AJAX';</code>

1.39. Frontend::Agent::Stats

1.39.1. Stats::SearchPageShown

Description	Value
Description:	Defines the default maximum number of search results shown on the overview page.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Agent::Stats
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self->{'Stats::SearchPageShown'} = '20';</code>

1.39.2. Stats::DefaultSelectedDynamicObject

Description	Value
Description:	Defines the default selection at the drop down menu for dynamic objects (Form: Common Specification).
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Agent::Stats
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self->{'Stats::DefaultSelectedDynamicObject'} = 'Ticket';</code>

1.39.3. Stats::DefaultSelectedPermissions

Description	Value
Description:	Defines the default selection at the drop down menu for permissions (Form: Common Specification).

Description	Value
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Agent::Stats
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Stats::DefaultSelectedPermissions'} = ['stats'];</pre>

1.39.4. Stats::DefaultSelectedFormat

Description	Value
Description:	Defines the default selection at the drop down menu for stats format (Form: Common Specification). Please insert the format key (see Stats::Format).
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Agent::Stats
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Stats::DefaultSelectedFormat'} = ['Print', 'CSV'];</pre>

1.39.5. Stats::SearchLimit

Description	Value
Description:	Defines the search limit for the stats.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Agent::Stats
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Stats::SearchLimit'} = '500';</pre>

1.39.6. Stats::Format

Description	Value
Description:	Defines all the possible stats output formats.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Agent::Stats
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Stats::Format'} = { 'CSV' => 'CSV', 'GD::Graph::area' => 'graph-area', 'GD::Graph::bars' => 'graph-bars', };</pre>

Description	Value
	<pre>'GD::Graph::hbars' => 'graph-hbars', 'GD::Graph::lines' => 'graph-lines', 'GD::Graph::linespoints' => 'graph-lines-points', 'GD::Graph::pie' => 'graph-pie', 'GD::Graph::points' => 'graph-points', 'Print' => 'Print' };</pre>

1.39.7. Stats::GraphSize

Description	Value
Description:	Sets the size of the statistic graph.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Agent::Stats
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Stats::GraphSize'} = { '1200x800' => '1200x800', '1600x1200' => '1600x1200', '800x600' => '800x600' };</pre>

1.39.8. Stats::TimeType

Description	Value
Description:	Sets the time type which should be shown.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Agent::Stats
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Stats::TimeType'} = 'Extended';</pre>

1.39.9. Stats::ExchangeAxis

Description	Value
Description:	Allows agents to exchange the axis of a stat if they generate one.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Agent::Stats
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Stats::ExchangeAxis'} = '0';</pre>

1.39.10. Stats::UseAgentElementInStats

Description	Value
Description:	Allows agents to generate individual-related stats.

Description	Value
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Agent::Stats
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Stats::UseAgentElementInStats'} = '0';</pre>

1.39.11. Stats::CustomerIDAsMultiSelect

Description	Value
Description:	Shows all the customer identifiers in a multi-select field (not useful if you have a lot of customer identifiers).
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Agent::Stats
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Stats::CustomerIDAsMultiSelect'} = '1';</pre>

1.40. Frontend::Customer

1.40.1. CustomerHeadline

Description	Value
Description:	The headline shown in the customer interface.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Customer
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'CustomerHeadline'} = 'Example Company Support';</pre>

1.40.2. CustomerLogo

Description	Value
Description:	The logo shown in the header of the customer interface. The URL to the image must be a relative URL to the skin image directory.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Customer
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'CustomerLogo'} = { 'StyleHeight' => '50px', 'StyleRight' => '25px', 'StyleTop' => '2px', 'StyleWidth' => '135px', 'URL' => 'skins/Customer/default/img/logo.png'</pre>

Description	Value
	};

1.40.3. CustomerPanelUserID

Description	Value
Description:	Defines the user identifier for the customer panel.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Customer
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'CustomerPanelUserID'} = '1';</pre>

1.40.4. CustomerGroupSupport

Description	Value
Description:	Activates support for customer groups.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Customer
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'CustomerGroupSupport'} = '0';</pre>

1.40.5. CustomerGroupAlwaysGroups

Description	Value
Description:	Defines the groups every customer user will be in (if CustomerGroupSupport is enabled and you don't want to manage every user for these groups).
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Customer
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'CustomerGroupAlwaysGroups'} = ['users'];</pre>

1.40.6. CustomerPanelLoginURL

Description	Value
Description:	Defines an alternate login URL for the customer panel..
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Customer
Valid:	0
Required:	0

Description	Value
Config-Setting:	<code>\$Self->{'CustomerPanelLoginURL'} = 'http://host.example.com/cgi-bin/login.pl';</code>

1.40.7. CustomerPanelLogoutURL

Description	Value
Description:	Defines an alternate logout URL for the customer panel.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Customer
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self->{'CustomerPanelLogoutURL'} = 'http://host.example.com/cgi-bin/login.pl';</code>

1.40.8. Frontend::CustomerUser::Item###1-GoogleMaps

Description	Value
Description:	Defines a customer item, which generates a google maps icon at the end of a customer info block.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Customer
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self->{'Frontend::CustomerUser::Item'}->{'1-GoogleMaps'} = { 'Attributes' => 'UserStreet;UserCity;UserCountry;', 'CSS' => 'Core.Agent.CustomerUser.GoogleMaps.css', 'CSSClass' => 'GoogleMaps', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::CustomerUserGeneric', 'Required' => 'UserStreet;UserCity;', 'Target' => '_blank', 'Text' => 'Location', 'URL' => 'http://maps.google.com/maps?z=7&q=' };</code>

1.40.9. Frontend::CustomerUser::Item###2-Google

Description	Value
Description:	Defines a customer item, which generates a google icon at the end of a customer info block.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Customer
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self->{'Frontend::CustomerUser::Item'}->{'2-Google'} = { 'Attributes' => 'UserFirstname;UserLastname;', 'CSS' => 'Core.Agent.CustomerUser.Google.css', 'CSSClass' => 'Google', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::CustomerUserGeneric', 'Required' => 'UserFirstname;UserLastname;', };</code>

Description	Value
	<pre>'Target' => '_blank', 'Text' => 'Google', 'URL' => 'http://google.com/search?q=' };</pre>

1.40.10. Frontend::CustomerUser::Item###2-LinkedIn

Description	Value
Description:	Defines a customer item, which generates a LinkedIn icon at the end of a customer info block.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Customer
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Frontend::CustomerUser::Item'}->{'2-LinkedIn'} = { 'Attributes' => 'UserFirstname;UserLastname;', 'CSS' => 'Core.Agent.CustomerUser.Linkedin.css', 'CSSClass' => 'LinkedIn', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::CustomerUserGeneric', 'Required' => 'UserFirstname;UserLastname;', 'Target' => '_blank', 'Text' => 'LinkedIn', 'URL' => 'http://www.linkedin.com/commonSearch? type=people&keywords=' };</pre>

1.40.11. Frontend::CustomerUser::Item###3-XING

Description	Value
Description:	Defines a customer item, which generates a XING icon at the end of a customer info block.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Customer
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Frontend::CustomerUser::Item'}->{'3-XING'} = { 'Attributes' => 'UserFirstname;UserLastname;', 'CSS' => 'Core.Agent.CustomerUser.Xing.css', 'CSSClass' => 'Xing', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::CustomerUserGeneric', 'Required' => 'UserFirstname;UserLastname;', 'Target' => '_blank', 'Text' => 'XING', 'URL' => 'https://www.xing.com/app/search?op=search;keywords=' };</pre>

1.40.12. CustomerPanelPreApplicationModule###CustomerAccept

Description	Value
Description:	This module and its PreRun() function will be executed, if defined, for every request. This module is useful to check some user options or to display news about new applications.
Group:	Framework

Description	Value
SubGroup:	Frontend::Customer
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'CustomerPanelPreApplicationModule'}->{'CustomerAccept'} = 'Kernel::Modules::CustomerAccept';</pre>

1.40.13. CustomerPanel::InfoKey

Description	Value
Description:	Defines the key to check with CustomerAccept. If this user preferences key is true, then the message is accepted by the system.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Customer
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'CustomerPanel::InfoKey'} = 'CustomerAccept1';</pre>

1.40.14. CustomerPanel::InfoFile

Description	Value
Description:	Defines the path of the shown info file, that is located under Kernel/Output/HTML/Standard/CustomerAccept.dtl.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Customer
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'CustomerPanel::InfoFile'} = 'CustomerAccept';</pre>

1.40.15. CustomerPanelLostPassword

Description	Value
Description:	Activates lost password feature for customers.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Customer
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'CustomerPanelLostPassword'} = '1';</pre>

1.40.16. CustomerPanelCreateAccount

Description	Value
Description:	Enables customers to create their own accounts.
Group:	Framework

Description	Value
SubGroup:	Frontend::Customer
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self->{'CustomerPanelCreateAccount'} = '1';</code>

1.40.17. CustomerPanelSubjectLostPasswordToken

Description	Value
Description:	Defines the subject for notification mails sent to customers, with token about new requested password.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Customer
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self->{'CustomerPanelSubjectLostPasswordToken'} = 'New OTRS password request';</code>

1.40.18. CustomerPanelBodyLostPasswordToken

Description	Value
Description:	Defines the body text for notification mails sent to customers, with token about new requested password (after using this link the new password will be sent).
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Customer
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre> \$Self->{'CustomerPanelBodyLostPasswordToken'} = 'Hi <OTRS_USERFIRSTNAME>, You or someone impersonating you has requested to change your OTRS password. If you want to do this, click on this link. You will receive another email containing the password. <OTRS_CONFIG_ContentType>://<OTRS_CONFIG_FQDN>/ <OTRS_CONFIG_ScriptAlias>customer.pl? Action=CustomerLostPassword;Token=<OTRS_TOKEN> If you did not request a new password, please ignore this email. '; </pre>

1.40.19. CustomerPanelSubjectLostPassword

Description	Value
Description:	Defines the subject for notification mails sent to customers, about new password.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Customer

Description	Value
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self->{'CustomerPanelSubjectLostPassword'} = 'New OTRS password';</code>

1.40.20. CustomerPanelBodyLostPassword

Description	Value
Description:	Defines the body text for notification mails sent to customers, about new password (after using this link the new password will be sent).
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Customer
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre> \$Self->{'CustomerPanelBodyLostPassword'} = 'Hi <OTRS_USERFIRSTNAME>, New password: <OTRS_NEWPW> <OTRS_CONFIG_ContentType>://<OTRS_CONFIG_FQDN>/ <OTRS_CONFIG_ScriptAlias>customer.pl '; </pre>

1.40.21. CustomerPanelSubjectNewAccount

Description	Value
Description:	Defines the subject for notification mails sent to customers, about new account.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Customer
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self->{'CustomerPanelSubjectNewAccount'} = 'New OTRS Account!';</code>

1.40.22. CustomerPanelBodyNewAccount

Description	Value
Description:	Defines the body text for notification mails sent to customers, about new account.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Customer
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre> \$Self->{'CustomerPanelBodyNewAccount'} = 'Hi <OTRS_USERFIRSTNAME>, You or someone impersonating you has created a new OTRS account for </pre>

Description	Value
	<p>you.</p> <p>Full name: <OTRS_USERFIRSTNAME> <OTRS_USERLASTNAME> User name: <OTRS_USERLOGIN> Password : <OTRS_USERPASSWORD></p> <p>You can log in via the following URL. We encourage you to change your password via the Preferences button after logging in.</p> <pre><OTRS_CONFIG_ContentType>://<OTRS_CONFIG_FQDN>/ <OTRS_CONFIG_ScriptAlias>customer.pl ';</pre>

1.40.23. Loader::Customer::Skin###000-default

Description	Value
Description:	Default skin for OTRS 3.0 interface.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Customer
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Loader::Customer::Skin'}->{'000-default'} = { 'Description' => 'This is the default orange - black skin for OTRS 3.0.', 'HomePage' => 'www.otrs.org', 'InternalName' => 'default', 'VisibleName' => 'Default' };</pre>

1.40.24. Loader::Customer::SelectedSkin

Description	Value
Description:	The customer skin's InternalName which should be used in the customer interface. Please check the available skins in Frontend::Customer::Skins.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Customer
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Loader::Customer::SelectedSkin'} = 'default';</pre>

1.41. Frontend::Customer::Auth

1.41.1. Customer::AuthModule

Description	Value
Description:	Defines the module to authenticate customers.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Customer::Auth
Valid:	1
Required:	1

Description	Value
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Customer::AuthModule'} = 'Kernel::System::CustomerAuth::DB';</pre>

1.41.2. Customer::AuthModule::DB::CryptType

Description	Value
Description:	If "DB" was selected for Customer::AuthModule, the crypt type of passwords must be specified.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Customer::Auth
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Customer::AuthModule::DB::CryptType'} = 'md5';</pre>

1.41.3. Customer::AuthModule::DB::Table

Description	Value
Description:	If "DB" was selected for Customer::AuthModule, the name of the table where your customer data should be stored must be specified.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Customer::Auth
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Customer::AuthModule::DB::Table'} = 'customer_user';</pre>

1.41.4. Customer::AuthModule::DB::CustomerKey

Description	Value
Description:	If "DB" was selected for Customer::AuthModule, the name of the column for the CustomerKey in the customer table must be specified.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Customer::Auth
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Customer::AuthModule::DB::CustomerKey'} = 'login';</pre>

1.41.5. Customer::AuthModule::DB::CustomerPassword

Description	Value
Description:	If "DB" was selected for Customer::AuthModule, the column name for the CustomerPassword in the customer table must be specified.
Group:	Framework

Description	Value
SubGroup:	Frontend::Customer::Auth
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self->{'Customer::AuthModule::DB::CustomerPassword'} = 'pw';</code>

1.41.6. Customer::AuthModule::DB::DSN

Description	Value
Description:	If "DB" was selected for Customer::AuthModule, the DSN for the connection to the customer table must be specified.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Customer::Auth
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self->{'Customer::AuthModule::DB::DSN'} = 'DBI:mysql:database=customerdb;host=customerdbhost';</code>

1.41.7. Customer::AuthModule::DB::User

Description	Value
Description:	If "DB" was selected for Customer::AuthModule, a username to connect to the customer table can be specified.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Customer::Auth
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self->{'Customer::AuthModule::DB::User'} = 'some_user';</code>

1.41.8. Customer::AuthModule::DB::Password

Description	Value
Description:	If "DB" was selected for Customer::AuthModule, a password to connect to the customer table can be specified.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Customer::Auth
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self->{'Customer::AuthModule::DB::Password'} = 'some_password';</code>

1.41.9. Customer::AuthModule::DB::Type

Description	Value
Description:	If "DB" was selected for Customer::AuthModule, a database driver (normally autodetection is used) can be specified.

Description	Value
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Customer::Auth
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Customer::AuthModule::DB::Type'} = 'mysql';</pre>

1.41.10. Customer::AuthModule::HTTPBasicAuth::Replace

Description	Value
Description:	If "HTTPBasicAuth" was selected for Customer::AuthModule, you can specify to strip leading parts of user names (e. g. for domains like example_domain\user to user).
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Customer::Auth
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Customer::AuthModule::HTTPBasicAuth::Replace'} = 'example_domain\\';</pre>

1.41.11. Customer::AuthModule::HTTPBasicAuth::ReplaceRegExp

Description	Value
Description:	If "HTTPBasicAuth" was selected for Customer::AuthModule, you can specify (by using a RegExp) to strip parts of REMOTE_USER (e. g. for to remove trailing domains). RegExp-Note, \$1 will be the new Login.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Customer::Auth
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Customer::AuthModule::HTTPBasicAuth::ReplaceRegExp'} = '^(.+?)@.+?\$';</pre>

1.41.12. Customer::AuthModule::LDAP::Host

Description	Value
Description:	If "LDAP" was selected for Customer::AuthModule, the LDAP host can be specified.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Customer::Auth
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	

Description	Value
	<code>\$Self->{'Customer::AuthModule::LDAP::Host'} = 'ldap.example.com';</code>

1.41.13. Customer::AuthModule::LDAP::BaseDN

Description	Value
Description:	If "LDAP" was selected for Customer::AuthModule, the BaseDN must be specified.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Customer::Auth
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self->{'Customer::AuthModule::LDAP::BaseDN'} = 'dc=example,dc=com';</code>

1.41.14. Customer::AuthModule::LDAP::UID

Description	Value
Description:	If "LDAP" was selected for Customer::AuthModule, the user identifier must be specified.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Customer::Auth
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self->{'Customer::AuthModule::LDAP::UID'} = 'uid';</code>

1.41.15. Customer::AuthModule::LDAP::GroupDN

Description	Value
Description:	If "LDAP" was selected for Customer::Authmodule, you can check if the user is allowed to authenticate because he is in a posixGroup, e.g. user needs to be in a group xyz to use OTRS. Specify the group, who may access the system.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Customer::Auth
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self->{'Customer::AuthModule::LDAP::GroupDN'} = 'cn=otrsallow,ou=posixGroups,dc=example,dc=com';</code>

1.41.16. Customer::AuthModule::LDAP::AccessAttr

Description	Value
Description:	If "LDAP" was selected for Customer::AuthModule, you can specify access attributes here.

Description	Value
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Customer::Auth
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self->{'Customer::AuthModule::LDAP::AccessAttr'} = 'memberUid';</code>

1.41.17. Customer::AuthModule::LDAP::UserAttr

Description	Value
Description:	If "LDAP" was selected for Customer::AuthModule, user attributes can be specified. For LDAP posixGroups use UID, for non LDAP posixGroups use full user DN.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Customer::Auth
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self->{'Customer::AuthModule::LDAP::UserAttr'} = 'UID';</code>

1.41.18. Customer::AuthModule::LDAP::SearchUserDN

Description	Value
Description:	If "LDAP" was selected for Customer::AuthModule and your users have only anonymous access to the LDAP tree, but you want to search through the data, you can do this with a user who has access to the LDAP directory. Specify the username for this special user here.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Customer::Auth
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self->{'Customer::AuthModule::LDAP::SearchUserDN'} = 'cn=binduser,ou=users,dc=example,dc=com';</code>

1.41.19. Customer::AuthModule::LDAP::SearchUserPw

Description	Value
Description:	If "LDAP" was selected for Customer::AuthModule and your users have only anonymous access to the LDAP tree, but you want to search through the data, you can do this with a user who has access to the LDAP directory. Specify the password for this special user here.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Customer::Auth
Valid:	0

Description	Value
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Customer::AuthModule::LDAP::SearchUserPw'} = 'some_password';</pre>

1.41.20. Customer::AuthModule::LDAP::AlwaysFilter

Description	Value
Description:	If "LDAP" was selected, you can add a filter to each LDAP query, e.g. (mail=*), (objectclass=user) or (!objectclass=computer).
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Customer::Auth
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Customer::AuthModule::LDAP::AlwaysFilter'} = '(!objectclass=computer)';</pre>

1.41.21. Customer::AuthModule::LDAP::UserSuffix

Description	Value
Description:	If "LDAP" was selected for Customer::AuthModule and if you want to add a suffix to every customer login name, specify it here, e. g. you just want to write the username user but in your LDAP directory exists user@domain.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Customer::Auth
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Customer::AuthModule::LDAP::UserSuffix'} = '@domain.com';</pre>

1.41.22. Customer::AuthModule::LDAP::Params

Description	Value
Description:	If "LDAP" was selected for Customer::AuthModule and special parameters are needed for the Net::LDAP perl module, you can specify them here. See "perldoc Net::LDAP" for more information about the parameters.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Customer::Auth
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Customer::AuthModule::LDAP::Params'} = { 'async' => '0', 'port' => '389', 'timeout' => '120', 'version' => '3' }</pre>

Description	Value
	};

1.41.23. Customer::AuthModule::LDAP::Die

Description	Value
Description:	If "LDAP" was selected for Customer::AuthModule, you can specify if the applications will stop if e. g. a connection to a server can't be established due to network problems.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Customer::Auth
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Customer::AuthModule::LDAP::Die'} = '1';</pre>

1.41.24. Customer::AuthModule::Radius::Host

Description	Value
Description:	If "Radius" was selected for Customer::AuthModule, the radius host must be specified.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Customer::Auth
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Customer::AuthModule::Radius::Host'} = 'radiushost';</pre>

1.41.25. Customer::AuthModule::Radius::Password

Description	Value
Description:	If "Radius" was selected for Customer::AuthModule, the password to authenticate to the radius host must be specified.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Customer::Auth
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Customer::AuthModule::Radius::Password'} = 'radiussecret';</pre>

1.41.26. Customer::AuthModule::Radius::Die

Description	Value
Description:	If "Radius" was selected for Customer::AuthModule, you can specify if the applications will stop if e. g. a connection to a server can't be established due to network problems.
Group:	Framework

Description	Value
SubGroup:	Frontend::Customer::Auth
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Customer::AuthModule::Radius::Die'} = '1';</pre>

1.42. Frontend::Customer::ModuleMetaHead

1.42.1. CustomerFrontend::HeaderMetaModule###1-Refresh

Description	Value
Description:	Defines the module to generate html refresh headers of html sites, in the customer interface.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Customer::ModuleMetaHead
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'CustomerFrontend::HeaderMetaModule'}->{'1-Refresh'} = { 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::HeaderMetaRefresh' };</pre>

1.43. Frontend::Customer::ModuleNotify

1.43.1. CustomerFrontend::NotifyModule###1-ShowAgentOnline

Description	Value
Description:	Defines the module that shows the currently logged in agents in the customer interface.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Customer::ModuleNotify
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'CustomerFrontend::NotifyModule'}->{'1-ShowAgentOnline'} = { 'IdleMinutes' => '60', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::NotificationAgentOnline', 'ShowEmail' => '1' };</pre>

1.43.2. CustomerFrontend::NotifyModule###1-ShowCustomerOnline

Description	Value
Description:	Defines the module that shows the currently logged in customers in the customer interface.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Customer::ModuleNotify
Valid:	0
Required:	0

Description	Value
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'CustomerFrontend::NotifyModule'}->{'1-ShowCustomerOnline'} = { 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::NotificationCustomerOnline', 'ShowEmail' => '1' };</pre>

1.44. Frontend::Customer::ModuleRegistration

1.44.1. CustomerFrontend::Module###Logout

Description	Value
Description:	Frontend module registration for the customer interface.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Customer::ModuleRegistration
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'CustomerFrontend::Module'}->{'Logout'} = { 'Description' => 'Logout of customer panel', 'NavBarName' => '', 'Title' => '' };</pre>

1.44.2. CustomerFrontend::Module###CustomerPreferences

Description	Value
Description:	Frontend module registration for the customer interface.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Customer::ModuleRegistration
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'CustomerFrontend::Module'}->{'CustomerPreferences'} = { 'Description' => 'Customer preferences', 'NavBarName' => '', 'Title' => 'Preferences' };</pre>

1.44.3. CustomerFrontend::Module###CustomerAccept

Description	Value
Description:	Frontend module registration for the customer interface.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Customer::ModuleRegistration
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'CustomerFrontend::Module'}->{'CustomerAccept'} = { 'Description' => 'To accept login infos', 'NavBarName' => '', 'Title' => 'Info' };</pre>

Description	Value
	};

1.44.4. CustomerFrontend::Module###PictureUpload

Description	Value
Description:	Frontend module registration for the customer interface.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Customer::ModuleRegistration
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'CustomerFrontend::Module'}->{'PictureUpload'} = { 'Description' => 'Picture upload module', 'NavBarName' => 'Ticket', 'Title' => 'Picture-Upload' };</pre>

1.45. Frontend::Customer::Preferences

1.45.1. PreferencesTable

Description	Value
Description:	Defines the name of the table, where the customer preferences are stored.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Customer::Preferences
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'PreferencesTable'} = 'user_preferences';</pre>

1.45.2. PreferencesTableKey

Description	Value
Description:	Defines the column to store the keys for the preferences table.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Customer::Preferences
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'PreferencesTableKey'} = 'preferences_key';</pre>

1.45.3. CustomerPreferences

Description	Value
Description:	Defines the parameters for the customer preferences table.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Customer::Preferences
Valid:	1

Description	Value
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'CustomerPreferences'} = { 'Module' => 'Kernel::System::CustomerUser::Preferences::DB', 'Params' => { 'Table' => 'customer_preferences', 'TableKey' => 'preferences_key', 'TableUserID' => 'user_id', 'TableValue' => 'preferences_value' } };</pre>

1.45.4. CustomerPreferencesView

Description	Value
Description:	Sets the order of the different items in the customer preferences view.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Customer::Preferences
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'CustomerPreferencesView'} = ['User Profile', 'Other Settings'];</pre>

1.45.5. CustomerPreferencesGroups###Password

Description	Value
Description:	Defines all the parameters for this item in the customer preferences.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Customer::Preferences
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'CustomerPreferencesGroups'}->{'Password'} = { 'Active' => '1', 'Area' => 'Customer', 'Column' => 'Other Settings', 'Label' => 'Change password', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::PreferencesPassword', 'PasswordMin2Characters' => '0', 'PasswordMin2Lower2UpperCharacters' => '0', 'PasswordMinSize' => '0', 'PasswordNeedDigit' => '0', 'PasswordRegExp' => '', 'Prio' => '1000' };</pre>

1.45.6. CustomerPreferencesGroups###Language

Description	Value
Description:	Defines all the parameters for this item in the customer preferences.

Description	Value
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Customer::Preferences
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre> \$Self->{'CustomerPreferencesGroups'}->{'Language'} = { 'Active' => '1', 'Column' => 'User Profile', 'Key' => 'Your language', 'Label' => 'Interface language', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::PreferencesLanguage', 'PrefKey' => 'UserLanguage', 'Prio' => '2000' }; </pre>

1.45.7. CustomerPreferencesGroups###Theme

Description	Value
Description:	Defines all the parameters for this item in the customer preferences.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Customer::Preferences
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre> \$Self->{'CustomerPreferencesGroups'}->{'Theme'} = { 'Active' => '0', 'Column' => 'User Profile', 'Key' => 'Select your frontend Theme.', 'Label' => 'Theme', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::PreferencesTheme', 'PrefKey' => 'UserTheme', 'Prio' => '1000' }; </pre>

1.45.8. CustomerPreferencesGroups###TimeZone

Description	Value
Description:	Defines all the parameters for this item in the customer preferences.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Customer::Preferences
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre> \$Self->{'CustomerPreferencesGroups'}->{'TimeZone'} = { 'Active' => '1', 'Column' => 'User Profile', 'Key' => 'Time Zone', 'Label' => 'Time Zone', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::PreferencesTimeZone', 'PrefKey' => 'UserTimeZone', 'Prio' => '5000' }; </pre>

1.45.9. CustomerPreferencesGroups###PGP

Description	Value
Description:	Defines all the parameters for this item in the customer preferences.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Customer::Preferences
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre> \$Self->{'CustomerPreferencesGroups'}->{'PGP'} = { 'Active' => '1', 'Column' => 'Other Settings', 'Key' => 'PGP Key Upload', 'Label' => 'PGP Key', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::PreferencesPGP', 'PrefKey' => 'UserPGPKey', 'Prio' => '10000' }; </pre>

1.45.10. CustomerPreferencesGroups###SMIME

Description	Value
Description:	Defines all the parameters for this item in the customer preferences.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Customer::Preferences
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre> \$Self->{'CustomerPreferencesGroups'}->{'SMIME'} = { 'Active' => '1', 'Column' => 'Other Settings', 'Key' => 'S/MIME Certificate Upload', 'Label' => 'S/MIME Certificate', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::PreferencesSMIME', 'PrefKey' => 'UserSMIMEKey', 'Prio' => '11000' }; </pre>

1.46. Frontend::Public

1.46.1. PublicFrontend::CommonParam###Action

Description	Value
Description:	Defines the default value for the action parameter for the public frontend. The action parameter is used in the scripts of the system.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Public
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	

Description	Value
	<code>\$Self->{'PublicFrontend::CommonParam'}->{'Action'} = 'PublicDefault';</code>

1.47. Frontend::Public::ModuleRegistration

1.47.1. PublicFrontend::Module###PublicDefault

Description	Value
Description:	Frontend module registration for the agent interface.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Public::ModuleRegistration
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self->{'PublicFrontend::Module'}->{'PublicDefault'} = { 'Description' => 'PublicDefault', 'NavBarName' => '', 'Title' => 'PublicDefault' };</code>

1.47.2. PublicFrontend::Module###PublicRepository

Description	Value
Description:	Frontend module registration for the agent interface.
Group:	Framework
SubGroup:	Frontend::Public::ModuleRegistration
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self->{'PublicFrontend::Module'}->{'PublicRepository'} = { 'Description' => 'PublicRepository', 'NavBarName' => '', 'Title' => 'PublicRepository' };</code>

2. Ticket

2.1. Core::ArticleFreeText

2.1.1. ArticleFreeKey1

Description	Value
Description:	Defines the free key field number 1 for articles to add a new article attribute.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::ArticleFreeText
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self->{'ArticleFreeKey1'} = { 'Work1' => 'Work1' }</code>

Description	Value
	};

2.1.2. ArticleFreeKey1::DefaultSelection

Description	Value
Description:	Defines the default selection of the free key field number 1 for articles (if more than one option is provided).
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::ArticleFreeText
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'ArticleFreeKey1::DefaultSelection'} = '';</pre>

2.1.3. ArticleFreeText1

Description	Value
Description:	Defines the free text field number 1 for articles to add a new article attribute.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::ArticleFreeText
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'ArticleFreeText1'} = { '' => '-', 'Bugfix' => 'Bugfix', 'Consulting' => 'Consulting', 'Research' => 'Research' };</pre>

2.1.4. ArticleFreeText1::DefaultSelection

Description	Value
Description:	Defines the default selection of the free text field number 1 for articles (if more than one option is provided).
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::ArticleFreeText
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'ArticleFreeText1::DefaultSelection'} = 'Research';</pre>

2.1.5. ArticleFreeKey2

Description	Value
Description:	Defines the free key field number 2 for articles to add a new article attribute.

Description	Value
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::ArticleFreeText
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'ArticleFreeKey2'} = { 'Work2' => 'Work2' };</pre>

2.1.6. ArticleFreeKey2::DefaultSelection

Description	Value
Description:	Defines the default selection of the free key field number 2 for articles (if more than one option is provided).
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::ArticleFreeText
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'ArticleFreeKey2::DefaultSelection'} = '';</pre>

2.1.7. ArticleFreeText2

Description	Value
Description:	Defines the free text field number 2 for articles to add a new article attribute.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::ArticleFreeText
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'ArticleFreeText2'} = { '' => '-', 'Bugfix' => 'Bugfix', 'Consulting' => 'Consulting', 'Research' => 'Research' };</pre>

2.1.8. ArticleFreeText2::DefaultSelection

Description	Value
Description:	Defines the default selection of the free text field number 2 for articles (if more than one option is provided).
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::ArticleFreeText
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	

Description	Value
	<code>\$Self->{'ArticleFreeText2::DefaultSelection'} = 'Research';</code>

2.1.9. ArticleFreeKey3

Description	Value
Description:	Defines the free key field number 3 for articles to add a new article attribute.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::ArticleFreeText
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self->{'ArticleFreeKey3'} = { 'Work3' => 'Work3' };</code>

2.1.10. ArticleFreeKey3::DefaultSelection

Description	Value
Description:	Defines the default selection of the free key field number 3 for articles (if more than one option is provided).
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::ArticleFreeText
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self->{'ArticleFreeKey3::DefaultSelection'} = '';</code>

2.1.11. ArticleFreeText3

Description	Value
Description:	Defines the free text field number 3 for articles to add a new article attribute.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::ArticleFreeText
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self->{'ArticleFreeText3'} = { '-' => '-', 'Bugfix' => 'Bugfix', 'Consulting' => 'Consulting', 'Research' => 'Research' };</code>

2.1.12. ArticleFreeText3::DefaultSelection

Description	Value
Description:	Defines the default selection of the free text field number 3 for articles (if more than one option is provided).

Description	Value
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::ArticleFreeText
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'ArticleFreeText3::DefaultSelection'} = 'Research';</pre>

2.2. Core::FulltextSearch

2.2.1. Ticket::SearchIndexModule

Description	Value
Description:	Helps to extend your articles full-text search (From, To, Cc, Subject and Body search). Runtime will do full-text searches on live data (it works fine for up to 50.000 tickets). StaticDB will strip all articles and will build an index after article creation, increasing fulltext searches about 50%. To create an initial index use "bin/otrs.RebuildFulltextIndex.pl".
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::FulltextSearch
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::SearchIndexModule'} = 'Kernel::System::Ticket::ArticleSearchIndex::RuntimeDB';</pre>

2.2.2. Ticket::SearchIndex::Attribute

Description	Value
Description:	Configures the full-text index. Execute "bin/otrs.RebuildFulltextIndex.pl" in order to generate a new index.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::FulltextSearch
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::SearchIndex::Attribute'} = { 'WordCountMax' => '1000', 'WordLengthMax' => '30', 'WordLengthMin' => '3' };</pre>

2.2.3. Ticket::EventModulePost###98-ArticleSearchIndex

Description	Value
Description:	Builds an article index right after the article's creation.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::FulltextSearch
Valid:	1

Description	Value
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::EventModulePost'}->{'98-ArticleSearchIndex'} = { 'Event' => '(ArticleCreate ArticleUpdate)', 'Module' => 'Kernel::System::Ticket::Event::ArticleSearchIndex' };</pre>

2.3. Core::LinkObject

2.3.1. LinkObject::PossibleLink###0200

Description	Value
Description:	Links 2 tickets with a "Normal" type link.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::LinkObject
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'LinkObject::PossibleLink'}->{'0200'} = { 'Object1' => 'Ticket', 'Object2' => 'Ticket', 'Type' => 'Normal' };</pre>

2.3.2. LinkObject::PossibleLink###0201

Description	Value
Description:	Links 2 tickets with a "ParentChild" type link.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::LinkObject
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'LinkObject::PossibleLink'}->{'0201'} = { 'Object1' => 'Ticket', 'Object2' => 'Ticket', 'Type' => 'ParentChild' };</pre>

2.4. Core::PostMaster

2.4.1. PostmasterMaxEmails

Description	Value
Description:	Maximal auto email responses to own email-address a day (Loop-Protection).
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::PostMaster
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	

Description	Value
	<code>\$Self->{'PostmasterMaxEmails'} = '40';</code>

2.4.2. PostMasterMaxEmailSize

Description	Value
Description:	Maximal size in KBytes for mails that can be fetched via POP3/POP3S/IMAP/IMAPS (KBytes).
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::PostMaster
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self->{'PostMasterMaxEmailSize'} = '16384';</code>

2.4.3. PostMasterReconnectMessage

Description	Value
Description:	The "bin/PostMasterMailAccount.pl" will reconnect to POP3/POP3S/IMAP/IMAPS host after the specified count of messages.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::PostMaster
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self->{'PostMasterReconnectMessage'} = '20';</code>

2.4.4. LoopProtectionModule

Description	Value
Description:	Default loop protection module.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::PostMaster
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self->{'LoopProtectionModule'} = 'Kernel::System::PostMaster::LoopProtection::DB';</code>

2.4.5. LoopProtectionLog

Description	Value
Description:	Path for the log file (it only applies if "FS" was selected for LoopProtectionModule and it is mandatory).
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::PostMaster
Valid:	1
Required:	1

Description	Value
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'LoopProtectionLog'} = '<OTRS_CONFIG_Home>/var/log/LoopProtection';</pre>

2.4.6. PostmasterAutoHTML2Text

Description	Value
Description:	Converts HTML mails into text messages.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::PostMaster
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'PostmasterAutoHTML2Text'} = '1';</pre>

2.4.7. PostmasterFollowUpSearchInReferences

Description	Value
Description:	Executes follow up checks on In-Reply-To or References headers for mails that don't have a ticket number in the subject.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::PostMaster
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'PostmasterFollowUpSearchInReferences'} = '0';</pre>

2.4.8. PostmasterFollowUpSearchInBody

Description	Value
Description:	Executes follow up mail body checks in mails that don't have a ticket number in the subject.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::PostMaster
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'PostmasterFollowUpSearchInBody'} = '0';</pre>

2.4.9. PostmasterFollowUpSearchInAttachment

Description	Value
Description:	Executes follow up mail attachments checks in mails that don't have a ticket number in the subject.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::PostMaster
Valid:	1

Description	Value
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self->{'PostmasterFollowUpSearchInAttachment'} = '0';</code>

2.4.10. PostmasterFollowUpSearchInRaw

Description	Value
Description:	Executes follow up plain/raw mail checks in mails that don't have a ticket number in the subject.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::PostMaster
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self->{'PostmasterFollowUpSearchInRaw'} = '0';</code>

2.4.11. PostmasterUserID

Description	Value
Description:	Specifies user id of the postmaster data base.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::PostMaster
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self->{'PostmasterUserID'} = '1';</code>

2.4.12. PostmasterDefaultQueue

Description	Value
Description:	Defines the postmaster default queue.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::PostMaster
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self->{'PostmasterDefaultQueue'} = 'Raw';</code>

2.4.13. PostmasterDefaultPriority

Description	Value
Description:	Defines the default priority of new tickets.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::PostMaster
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	

Description	Value
	<code>\$Self->{'PostmasterDefaultPriority'} = '3 normal';</code>

2.4.14. PostmasterDefaultState

Description	Value
Description:	Defines the default state of new tickets.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::PostMaster
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self->{'PostmasterDefaultState'} = 'new';</code>

2.4.15. PostmasterFollowUpState

Description	Value
Description:	Defines the state of a ticket if it gets a follow-up.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::PostMaster
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self->{'PostmasterFollowUpState'} = 'open';</code>

2.4.16. PostmasterFollowUpStateClosed

Description	Value
Description:	Defines the state of a ticket if it gets a follow-up and the ticket was already closed.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::PostMaster
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self->{'PostmasterFollowUpStateClosed'} = 'open';</code>

2.4.17. PostmasterFollowUpOnUnlockAgentNotifyOnlyToOwner

Description	Value
Description:	Sends agent follow-up notification only to the owner, if a ticket is unlocked (the default is to send the notification to all agents).
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::PostMaster
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self->{'PostmasterFollowUpOnUnlockAgentNotifyOnlyToOwner'} = '0';</code>

2.4.18. PostmasterX-Header

Description	Value
Description:	Defines all the X-headers that should be scanned.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::PostMaster
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre> \$self->{'PostmasterX-Header'} = ['From', 'To', 'Cc', 'Reply-To', 'ReplyTo', 'Subject', 'Message-ID', 'Message-Id', 'Resent-To', 'Resent-From', 'Precedence', 'Mailing-List', 'List-Id', 'List-Archive', 'Errors-To', 'References', 'In-Reply-To', 'X-Loop', 'X-Spam-Flag', 'X-Spam-Status', 'X-Spam-Level', 'X-No-Loop', 'X-Priority', 'Importance', 'X-Mailer', 'User-Agent', 'Organization', 'X-Original-To', 'Delivered-To', 'Envelope-To', 'Return-Path', 'X-OTRS-Loop', 'X-OTRS-Info', 'X-OTRS-Priority', 'X-OTRS-Queue', 'X-OTRS-Lock', 'X-OTRS-Ignore', 'X-OTRS-State', 'X-OTRS-State-PendingTime', 'X-OTRS-Type', 'X-OTRS-Service', 'X-OTRS-SLA', 'X-OTRS-CustomerNo', 'X-OTRS-CustomerUser', 'X-OTRS-ArticleKey1', 'X-OTRS-ArticleKey2', 'X-OTRS-ArticleKey3', 'X-OTRS-ArticleValue1', 'X-OTRS-ArticleValue2', 'X-OTRS-ArticleValue3', 'X-OTRS-SenderType', 'X-OTRS-ArticleType', 'X-OTRS-TicketKey1', 'X-OTRS-TicketKey2', 'X-OTRS-TicketKey3', 'X-OTRS-TicketKey4', 'X-OTRS-TicketKey5', 'X-OTRS-TicketKey6', </pre>

Description	Value
	'X-OTRS-TicketKey7', 'X-OTRS-TicketKey8', 'X-OTRS-TicketKey9', 'X-OTRS-TicketKey10', 'X-OTRS-TicketKey11', 'X-OTRS-TicketKey12', 'X-OTRS-TicketKey13', 'X-OTRS-TicketKey14', 'X-OTRS-TicketKey15', 'X-OTRS-TicketKey16', 'X-OTRS-TicketValue1', 'X-OTRS-TicketValue2', 'X-OTRS-TicketValue3', 'X-OTRS-TicketValue4', 'X-OTRS-TicketValue5', 'X-OTRS-TicketValue6', 'X-OTRS-TicketValue7', 'X-OTRS-TicketValue8', 'X-OTRS-TicketValue9', 'X-OTRS-TicketValue10', 'X-OTRS-TicketValue11', 'X-OTRS-TicketValue12', 'X-OTRS-TicketValue13', 'X-OTRS-TicketValue14', 'X-OTRS-TicketValue15', 'X-OTRS-TicketValue16', 'X-OTRS-TicketTime1', 'X-OTRS-TicketTime2', 'X-OTRS-TicketTime3', 'X-OTRS-TicketTime4', 'X-OTRS-TicketTime5', 'X-OTRS-TicketTime6', 'X-OTRS-FollowUp-Priority', 'X-OTRS-FollowUp-Queue', 'X-OTRS-FollowUp-Lock', 'X-OTRS-FollowUp-State', 'X-OTRS-FollowUp-State-PendingTime', 'X-OTRS-FollowUp-Type', 'X-OTRS-FollowUp-Service', 'X-OTRS-FollowUp-SLA', 'X-OTRS-FollowUp-ArticleKey1', 'X-OTRS-FollowUp-ArticleKey2', 'X-OTRS-FollowUp-ArticleKey3', 'X-OTRS-FollowUp-ArticleValue1', 'X-OTRS-FollowUp-ArticleValue2', 'X-OTRS-FollowUp-ArticleValue3', 'X-OTRS-FollowUp-SenderType', 'X-OTRS-FollowUp-ArticleType', 'X-OTRS-FollowUp-TicketKey1', 'X-OTRS-FollowUp-TicketKey2', 'X-OTRS-FollowUp-TicketKey3', 'X-OTRS-FollowUp-TicketKey4', 'X-OTRS-FollowUp-TicketKey5', 'X-OTRS-FollowUp-TicketKey6', 'X-OTRS-FollowUp-TicketKey7', 'X-OTRS-FollowUp-TicketKey8', 'X-OTRS-FollowUp-TicketKey9', 'X-OTRS-FollowUp-TicketKey10', 'X-OTRS-FollowUp-TicketKey11', 'X-OTRS-FollowUp-TicketKey12', 'X-OTRS-FollowUp-TicketKey13', 'X-OTRS-FollowUp-TicketKey14', 'X-OTRS-FollowUp-TicketKey15', 'X-OTRS-FollowUp-TicketKey16', 'X-OTRS-FollowUp-TicketValue1', 'X-OTRS-FollowUp-TicketValue2', 'X-OTRS-FollowUp-TicketValue3', 'X-OTRS-FollowUp-TicketValue4', 'X-OTRS-FollowUp-TicketValue5', 'X-OTRS-FollowUp-TicketValue6',

Description	Value
	<pre>'X-OTRS-FollowUp-TicketValue7', 'X-OTRS-FollowUp-TicketValue8', 'X-OTRS-FollowUp-TicketValue9', 'X-OTRS-FollowUp-TicketValue10', 'X-OTRS-FollowUp-TicketValue11', 'X-OTRS-FollowUp-TicketValue12', 'X-OTRS-FollowUp-TicketValue13', 'X-OTRS-FollowUp-TicketValue14', 'X-OTRS-FollowUp-TicketValue15', 'X-OTRS-FollowUp-TicketValue16', 'X-OTRS-FollowUp-TicketTime1', 'X-OTRS-FollowUp-TicketTime2', 'X-OTRS-FollowUp-TicketTime3', 'X-OTRS-FollowUp-TicketTime4', 'X-OTRS-FollowUp-TicketTime5', 'X-OTRS-FollowUp-TicketTime6'];</pre>

2.4.19. PostMaster::PreFilterModule###1-Match

Description	Value
Description:	Module to filter and manipulate incoming messages. Block/ignore all spam email with From: noreply@ address.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::PostMaster
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'PostMaster::PreFilterModule'}->{'1-Match'} = { 'Match' => { 'From' => 'noreply@' }, 'Module' => 'Kernel::System::PostMaster::Filter::Match', 'Set' => { 'X-OTRS-Ignore' => 'yes' }, 'StopAfterMatch' => '0' };</pre>

2.4.20. PostMaster::PreFilterModule###2-Match

Description	Value
Description:	Module to filter and manipulate incoming messages. Get a 4 digit number to ticket free text, use regex in Match e. g. From => '(.+?)@.+?', and use () as [***] in Set =>.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::PostMaster
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'PostMaster::PreFilterModule'}->{'2-Match'} = { 'Match' => { 'Subject' => 'SomeNumber:(\d\d\d\d)' }, 'Module' => 'Kernel::System::PostMaster::Filter::Match', 'Set' => { 'X-OTRS-TicketKey-1' => 'SomeNumber', 'X-OTRS-TicketValue-1' => ['***'] }, };</pre>

Description	Value
	'StopAfterMatch' => '0' };

2.4.21. PostMaster::PreFilterModule###3-NewTicketReject

Description	Value
Description:	Blocks all the incoming emails that do not have a valid ticket number in subject with From: @example.com address.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::PostMaster
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'PostMaster::PreFilterModule'}->{'3-NewTicketReject'} = { 'Match' => { 'From' => '@example.com' }, 'Module' => 'Kernel::System::PostMaster::Filter::NewTicketReject', 'Set' => { 'X-OTRS-Ignore' => 'yes' }, 'StopAfterMatch' => '0' };</pre>

2.4.22. PostMaster::PreFilterModule::NewTicketReject::Sender

Description	Value
Description:	Defines the sender for rejected emails.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::PostMaster
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'PostMaster::PreFilterModule::NewTicketReject::Sender'} = 'noreply@example.com';</pre>

2.4.23. PostMaster::PreFilterModule::NewTicketReject::Subject

Description	Value
Description:	Defines the subject for rejected emails.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::PostMaster
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'PostMaster::PreFilterModule::NewTicketReject::Subject'} = 'Email Rejected';</pre>

2.4.24. PostMaster::PreFilterModule::NewTicketReject::Body

Description	Value
Description:	Defines the body text for rejected emails.

Description	Value
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::PostMaster
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre> \$Self->{'PostMaster::PreFilterModule::NewTicketReject::Body'} = ' Dear Customer, Unfortunately we could not detect a valid ticket number in your subject, so this email can\'t be processed. Please create a new ticket via the customer panel. Thanks for your help! Your Helpdesk Team '; </pre>

2.4.25. PostMaster::PreFilterModule###4-CMD

Description	Value
Description:	CMD example setup. Ignores emails where external CMD returns some output on STDOUT (email will be piped into STDIN of some.bin).
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::PostMaster
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre> \$Self->{'PostMaster::PreFilterModule'}->{'4-CMD'} = { 'CMD' => '/usr/bin/some.bin', 'Module' => 'Kernel::System::PostMaster::Filter::CMD', 'Set' => { 'X-OTRS-Ignore' => 'yes' } }; </pre>

2.4.26. PostMaster::PreFilterModule###5-SpamAssassin

Description	Value
Description:	Spam Assassin example setup. Ignores emails that are marked with SpamAssassin.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::PostMaster
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre> \$Self->{'PostMaster::PreFilterModule'}->{'5-SpamAssassin'} = { 'CMD' => '/usr/bin/spamassassin grep -i "X-Spam-Status: yes"', 'Module' => 'Kernel::System::PostMaster::Filter::CMD', 'Set' => { 'X-OTRS-Ignore' => 'yes' } }; </pre>

2.4.27. PostMaster::PreFilterModule###6-SpamAssassin

Description	Value
Description:	Spam Assassin example setup. Moves marked mails to spam queue.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::PostMaster
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'PostMaster::PreFilterModule'}->{'6-SpamAssassin'} = { 'CMD' => '/usr/bin/spamassassin grep -i "X-Spam-Status: yes"', 'Module' => 'Kernel::System::PostMaster::Filter::CMD', 'Set' => { 'X-OTRS-Queue' => 'spam' } };</pre>

2.4.28. PostMaster::PreFilterModule###000-MatchDBSource

Description	Value
Description:	Module to use database filter storage.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::PostMaster
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'PostMaster::PreFilterModule'}->{'000-MatchDBSource'} = { 'Module' => 'Kernel::System::PostMaster::Filter::MatchDBSource' };</pre>

2.4.29. PostMaster::PostFilterModule###000-FollowUpArticleTypeCheck

Description	Value
Description:	Module to check if arrived emails should be marked as email-internal (because of original forwarded internal email it college). ArticleType and SenderType define the values for the arrived email/article.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::PostMaster
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'PostMaster::PostFilterModule'}->{'000-FollowUpArticleTypeCheck'} = { 'ArticleType' => 'email-internal', 'Module' => 'Kernel::System::PostMaster::Filter::FollowUpArticleTypeCheck', 'SenderType' => 'customer' };</pre>

2.4.30. SendNoAutoResponseRegExp

Description	Value
Description:	If this regex matches, no message will be send by the autoresponder.

Description	Value
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::PostMaster
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'SendNoAutoResponseRegExp'} = '(MAILER-DAEMON postmaster abuse)@.+?\.\.+?';</pre>

2.5. Core::Stats

2.5.1. Stats::DynamicObjectRegistration###Ticket

Description	Value
Description:	Module to generate ticket statistics.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::Stats
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Stats::DynamicObjectRegistration'}->{'Ticket'} = { 'Module' => 'Kernel::System::Stats::Dynamic::Ticket' };</pre>

2.5.2. Stats::DynamicObjectRegistration###TicketList

Description	Value
Description:	Determines if the statistics module may generate ticket lists.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::Stats
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Stats::DynamicObjectRegistration'}->{'TicketList'} = { 'Module' => 'Kernel::System::Stats::Dynamic::TicketList' };</pre>

2.5.3. Stats::DynamicObjectRegistration###TicketAccountedTime

Description	Value
Description:	Module to generate accounted time ticket statistics.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::Stats
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Stats::DynamicObjectRegistration'}->{'TicketAccountedTime'} = { 'Module' => 'Kernel::System::Stats::Dynamic::TicketAccountedTime' };</pre>

2.5.4. Stats::DynamicObjectRegistration###TicketSolutionResponseTime

Description	Value
Description:	Module to generate ticket solution and response time statistics.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::Stats
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Stats::DynamicObjectRegistration'}->{'TicketSolutionResponseTime'} = { 'Module' => 'Kernel::System::Stats::Dynamic::TicketSolutionResponseTime' };</pre>

2.6. Core::Ticket

2.6.1. Ticket::Hook

Description	Value
Description:	The identifier for a ticket, e.g. Ticket#, Call#, MyTicket#. The default is Ticket#.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::Ticket
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Hook'} = 'Ticket#';</pre>

2.6.2. Ticket::HookDivider

Description	Value
Description:	The divider between TicketHook and ticket number. E.g ': '.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::Ticket
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::HookDivider'} = '';</pre>

2.6.3. Ticket::SubjectSize

Description	Value
Description:	Max size of the subjects in an email reply.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::Ticket
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::SubjectSize'} = '100';</pre>

2.6.4. Ticket::SubjectRe

Description	Value
Description:	The text at the beginning of the subject in an email reply, e.g. RE, AW, or AS.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::Ticket
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self->{'Ticket::SubjectRe'} = 'Re';</code>

2.6.5. Ticket::SubjectFwd

Description	Value
Description:	The text at the beginning of the subject when an email is forwarded, e.g. FW, Fwd, or WG.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::Ticket
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self->{'Ticket::SubjectFwd'} = 'Fwd';</code>

2.6.6. Ticket::SubjectFormat

Description	Value
Description:	The format of the subject. 'Left' means '[TicketHook#:12345] Some Subject', 'Right' means 'Some Subject [TicketHook#:12345]', 'None' means 'Some Subject' and no ticket number. In the last case you should enable PostmasterFollowupSearchInRaw or PostmasterFollowUpSearchInReferences to recognize followups based on email headers and/or body.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::Ticket
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self->{'Ticket::SubjectFormat'} = 'Left';</code>

2.6.7. Ticket::CustomQueue

Description	Value
Description:	Name of custom queue. The custom queue is a queue selection of your preferred queues and can be selected in the preferences settings.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::Ticket
Valid:	1

Description	Value
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self->{'Ticket::CustomQueue'} = 'My Queues';</code>

2.6.8. Ticket::NewArticleIgnoreSystemSender

Description	Value
Description:	Ignore article with system sender type for new article feature (e. g. auto responses or email notifications).
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::Ticket
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self->{'Ticket::NewArticleIgnoreSystemSender'} = '0';</code>

2.6.9. Ticket::ChangeOwnerToEveryone

Description	Value
Description:	Changes the owner of tickets to everyone (useful for ASP). Normally only agent with rw permissions in the queue of the ticket will be shown.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::Ticket
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self->{'Ticket::ChangeOwnerToEveryone'} = '0';</code>

2.6.10. Ticket::Responsible

Description	Value
Description:	Enables ticket responsible feature, to keep track of a specific ticket.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::Ticket
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self->{'Ticket::Responsible'} = '0';</code>

2.6.11. Ticket::ResponsibleAutoSet

Description	Value
Description:	Automatically sets the owner of a ticket as the responsible for it (if ticket responsible feature is enabled).
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::Ticket
Valid:	1

Description	Value
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self->{'Ticket::ResponsibleAutoSet'} = '1';</code>

2.6.12. Ticket::Type

Description	Value
Description:	Allows defining new types for ticket (if ticket type feature is enabled).
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::Ticket
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self->{'Ticket::Type'} = '0';</code>

2.6.13. Ticket::Service

Description	Value
Description:	Allows defining services and SLAs for tickets (e. g. email, desktop, network, ...), and escalation attributes for SLAs (if ticket service/SLA feature is enabled).
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::Ticket
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self->{'Ticket::Service'} = '0';</code>

2.6.14. Ticket::ArchiveSystem

Description	Value
Description:	Activates the ticket archive system to have a faster system by moving some tickets out of the daily scope. To search for these tickets, the archive flag has to be enabled in the ticket search.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::Ticket
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self->{'Ticket::ArchiveSystem'} = '0';</code>

2.6.15. Ticket::NumberGenerator

Description	Value
Description:	Selects the ticket number generator module. "AutoIncrement" increments the ticket number, the SystemID and the counter are used with SystemID.counter format (e.g. 1010138, 1010139). With "Date" the ticket numbers will be generated by the current date, the SystemID and the counter. The format looks

Description	Value
	like Year.Month.Day.SystemID.counter (e.g. 200206231010138, 200206231010139). With "DateChecksum" the counter will be appended as checksum to the string of date and SystemID. The checksum will be rotated on a daily basis. The format looks like Year.Month.Day.SystemID.Counter.CheckSum (e.g. 2002070110101520, 2002070110101535). "Random" generates randomized ticket numbers in the format "SystemID.Random" (e.g. 100057866352, 103745394596).
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::Ticket
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::NumberGenerator'} = 'Kernel::System::Ticket::Number::DateChecksum';</pre>

2.6.16. Ticket::NumberGenerator::MinCounterSize

Description	Value
Description:	Sets the minimal ticket counter size (if "AutoIncrement" was selected as TicketNumberGenerator). Default is 5, this means the counter starts from 10000.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::Ticket
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::NumberGenerator::MinCounterSize'} = '5';</pre>

2.6.17. Ticket::NumberGenerator::CheckSystemID

Description	Value
Description:	Checks the SystemID in ticket number detection for follow-ups (use "No" if SystemID has been changed after using the system).
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::Ticket
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::NumberGenerator::CheckSystemID'} = '1';</pre>

2.6.18. Ticket::CounterLog

Description	Value
Description:	Log file for the ticket counter.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::Ticket
Valid:	1
Required:	1

Description	Value
Config-Setting:	<code>\$Self->{'Ticket::CounterLog'} = '<OTRS_CONFIG_Home>/var/log/TicketCounter.log';</code>

2.6.19. Ticket::IndexModule

Description	Value
Description:	IndexAccelerator: to choose your backend TicketViewAccelerator module. "RuntimeDB" generates each queue view on the fly from ticket table (no performance problems up to approx. 60.000 tickets in total and 6.000 open tickets in the system). "StaticDB" is the most powerful module, it uses an extra ticket-index table that works like a view (recommended if more than 80.000 and 6.000 open tickets are stored in the system). Use the script "bin/otrs.RebuildTicketIndex.pl" for initial index update.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::Ticket
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self->{'Ticket::IndexModule'} = 'Kernel::System::Ticket::IndexAccelerator::RuntimeDB';</code>

2.6.20. Ticket::StorageModule

Description	Value
Description:	Saves the attachments of articles. "DB" stores all data in the database (not recommended for storing big attachments). "FS" stores the data on the filesystem; this is faster but the webserver should run under the OTRS user. You can switch between the modules even on a system that is already in production without any loss of data.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::Ticket
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self->{'Ticket::StorageModule'} = 'Kernel::System::Ticket::ArticleStorageDB';</code>

2.6.21. ArticleDir

Description	Value
Description:	Specifies the directory to store the data in, if "FS" was selected for TicketStorageModule.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::Ticket
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self->{'ArticleDir'} = '<OTRS_CONFIG_Home>/var/article';</code>

2.6.22. Ticket::EventModulePost###100-ArchiveRestore

Description	Value
Description:	Restores a ticket from the archive (only if the event is a state change, from closed to any open available state).
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::Ticket
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::EventModulePost'}->{'100-ArchiveRestore'} = { 'Event' => 'TicketStateUpdate', 'Module' => 'Kernel::System::Ticket::Event::ArchiveRestore' };</pre>

2.6.23. Ticket::EventModulePost###110-AcceleratorUpdate

Description	Value
Description:	Updates the ticket index accelerator.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::Ticket
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::EventModulePost'}->{'110-AcceleratorUpdate'} = { 'Event' => 'TicketStateUpdate TicketQueueUpdate TicketLockUpdate', 'Module' => 'Kernel::System::Ticket::Event::TicketAcceleratorUpdate' };</pre>

2.6.24. Ticket::EventModulePost###120-ForceOwnerResetOnMove

Description	Value
Description:	Resets and unlocks the owner of a ticket if it was moved to another queue.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::Ticket
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::EventModulePost'}->{'120-ForceOwnerResetOnMove'} = { 'Event' => 'TicketQueueUpdate', 'Module' => 'Kernel::System::Ticket::Event::ForceOwnerReset' };</pre>

2.6.25. Ticket::EventModulePost###130-ForceStateChangeOnLock

Description	Value
Description:	Forces to choose a different ticket state (from current) after lock action. Define the current state as key, and the next state after lock action as content.
Group:	Ticket

Description	Value
SubGroup:	Core::Ticket
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::EventModulePost'}->{'130-ForceStateChangeOnLock'} = { 'Event' => 'TicketLockUpdate', 'Module' => 'Kernel::System::Ticket::Event::ForceState', 'new' => 'open' };</pre>

2.6.26. Ticket::EventModulePost###140-ResponsibleAutoSet

Description	Value
Description:	Automatically sets the responsible of a ticket (if it is not set yet) after the first owner update.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::Ticket
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::EventModulePost'}->{'140-ResponsibleAutoSet'} = { 'Event' => 'TicketOwnerUpdate', 'Module' => 'Kernel::System::Ticket::Event::ResponsibleAutoSet' };</pre>

2.6.27. Ticket::EventModulePost###150-TicketPendingTimeReset

Description	Value
Description:	Sets the PendingTime of a ticket to 0 if the state is changed to a non-pending state.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::Ticket
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::EventModulePost'}->{'150-TicketPendingTimeReset'} = { 'Event' => 'TicketStateUpdate', 'Module' => 'Kernel::System::Ticket::Event::TicketPendingTimeReset' };</pre>

2.6.28. Ticket::EventModulePost###500-NotificationEvent

Description	Value
Description:	Sends the notifications which are configured in the admin interface under "Notification (Event)".
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::Ticket
Valid:	1
Required:	0

Description	Value
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::EventModulePost'}->{'500-NotificationEvent'} = { 'Event' => '', 'Module' => 'Kernel::System::Ticket::Event::NotificationEvent', 'Transaction' => '1' };</pre>

2.6.29. Ticket::EventModulePost###900-EscalationIndex

Description	Value
Description:	Updates the ticket escalation index after a ticket attribute got updated.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::Ticket
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::EventModulePost'}->{'900-EscalationIndex'} = { 'Event' => 'TicketSLAUpdate TicketQueueUpdate TicketStateUpdate TicketCreate ArticleCreate', 'Module' => 'Kernel::System::Ticket::Event::TicketEscalationIndex' };</pre>

2.6.30. Ticket::EventModulePost###910-ForceUnlockOnMove

Description	Value
Description:	Forces to unlock tickets after being moved to another queue.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::Ticket
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::EventModulePost'}->{'910-ForceUnlockOnMove'} = { 'Event' => 'TicketQueueUpdate', 'Module' => 'Kernel::System::Ticket::Event::ForceUnlock' };</pre>

2.6.31. Ticket::EventModulePost###920-TicketArticleNewMessageUpdate

Description	Value
Description:	Update Ticket "Seen" flag if every article got seen or a new Article got created.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::Ticket
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::EventModulePost'}->{'920- TicketArticleNewMessageUpdate'} = { 'Event' => 'ArticleCreate ArticleFlagSet', 'Module' => 'Kernel::System::Ticket::Event::TicketNewMessageUpdate' };</pre>

2.6.32. Ticket::CustomModule###001-CustomModule

Description	Value
Description:	Overloads (redefines) existing functions in Kernel::System::Ticket. Used to easily add customizations.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::Ticket
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::CustomModule'}->{'001-CustomModule'} = 'Kernel::System::Ticket::Custom';</pre>

2.6.33. Ticket::ViewableSenderTypes

Description	Value
Description:	Defines the default viewable sender types of a ticket (default: customer).
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::Ticket
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::ViewableSenderTypes'} = ['\customer\';</pre>

2.6.34. Ticket::ViewableLocks

Description	Value
Description:	Defines the viewable locks of a ticket. Default: unlock, tmp_lock.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::Ticket
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::ViewableLocks'} = ['\unlock\'; '\tmp_lock\';</pre>

2.6.35. Ticket::ViewableStateType

Description	Value
Description:	Defines the valid state types for a ticket.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::Ticket
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	

Description	Value
	<pre>\$Self->{'Ticket::ViewableStateType'} = ['new', 'open', 'pending reminder', 'pending auto'];</pre>

2.6.36. Ticket::UnlockStateType

Description	Value
Description:	Defines the valid states for unlocked tickets. To unlock tickets the script "bin/otrs.UnlockTickets.pl" can be used.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::Ticket
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::UnlockStateType'} = ['new', 'open'];</pre>

2.6.37. Ticket::PendingNotificationOnlyToOwner

Description	Value
Description:	Sends reminder notifications of unlocked ticket after reaching the reminder date (only sent to ticket owner).
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::Ticket
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::PendingNotificationOnlyToOwner'} = '0';</pre>

2.6.38. Ticket::PendingNotificationNotToResponsible

Description	Value
Description:	Disables sending reminder notifications to the responsible agent of a ticket (Ticket::Responsible needs to be activated).
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::Ticket
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::PendingNotificationNotToResponsible'} = '0';</pre>

2.6.39. Ticket::PendingReminderStateType

Description	Value
Description:	Defines the state type of the reminder for pending tickets.
Group:	Ticket

Description	Value
SubGroup:	Core::Ticket
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::PendingReminderStateType'} = ['pending reminder'];</pre>

2.6.40. Ticket::PendingAutoStateType

Description	Value
Description:	Determines the possible states for pending tickets that changed state after reaching time limit.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::Ticket
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::PendingAutoStateType'} = ['pending auto'];</pre>

2.6.41. Ticket::StateAfterPending

Description	Value
Description:	Defines which states should be set automatically (Content), after the pending time of state (Key) has been reached.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::Ticket
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::StateAfterPending'} = { 'pending auto close+' => 'closed successful', 'pending auto close-' => 'closed unsuccessful' };</pre>

2.6.42. System::Permission

Description	Value
Description:	Standard available permissions for agents within the application. If more permissions are needed, they can be entered here. Permissions must be defined to be effective. Some other good permissions have also been provided built-in: note, close, pending, customer, freetext, move, compose, responsible, forward, and bounce. Make sure that "rw" is always the last registered permission.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::Ticket
Valid:	1
Required:	1

Description	Value
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'System::Permission'} = ['ro', 'move_into', 'create', 'note', 'owner', 'priority', 'rw'];</pre>

2.6.43. Ticket::Permission###1-OwnerCheck

Description	Value
Description:	Module to check the owner of a ticket.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::Ticket
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Permission'}->{'1-OwnerCheck'} = { 'Granted' => '1', 'Module' => 'Kernel::System::Ticket::Permission::OwnerCheck', 'Required' => '0' };</pre>

2.6.44. Ticket::Permission###2-ResponsibleCheck

Description	Value
Description:	Module to check the agent responsible of a ticket.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::Ticket
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Permission'}->{'2-ResponsibleCheck'} = { 'Granted' => '1', 'Module' => 'Kernel::System::Ticket::Permission::ResponsibleCheck', 'Required' => '0' };</pre>

2.6.45. Ticket::Permission###3-GroupCheck

Description	Value
Description:	Module to check if a user is in a special group. Access is granted, if the user is in the specified group and has ro and rw permissions.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::Ticket
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Permission'}->{'3-GroupCheck'} = { 'Granted' => '1',</pre>

Description	Value
	<pre>'Module' => 'Kernel::System::Ticket::Permission::GroupCheck', 'Required' => '0' };</pre>

2.6.46. Ticket::Permission###4-WatcherCheck

Description	Value
Description:	Module to check the watcher agents of a ticket.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::Ticket
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Permission'}->{'4-WatcherCheck'} = { 'Granted' => '1', 'Module' => 'Kernel::System::Ticket::Permission::WatcherCheck', 'Required' => '0' };</pre>

2.6.47. CustomerTicket::Permission###1-GroupCheck

Description	Value
Description:	Module to check the group permissions for the access to customer tickets.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::Ticket
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'CustomerTicket::Permission'}->{'1-GroupCheck'} = { 'Granted' => '0', 'Module' => 'Kernel::System::Ticket::CustomerPermission::GroupCheck', 'Required' => '1' };</pre>

2.6.48. CustomerTicket::Permission###2-CustomerUserIDCheck

Description	Value
Description:	Grants access, if the customer ID of the ticket matches the customer user's ID and the customer user has group permissions on the queue the ticket is in.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::Ticket
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'CustomerTicket::Permission'}->{'2-CustomerUserIDCheck'} = { 'Granted' => '1', 'Module' => 'Kernel::System::Ticket::CustomerPermission::CustomerUserIDCheck', 'Required' => '0' };</pre>

2.6.49. CustomerTicket::Permission###3-CustomerIDCheck

Description	Value
Description:	Module to check customer permissions.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::Ticket
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'CustomerTicket::Permission'}->{'3-CustomerIDCheck'} = { 'Granted' => '1', 'Module' => 'Kernel::System::Ticket::CustomerPermission::CustomerIDCheck', 'Required' => '0' };</pre>

2.6.50. Ticket::DefineEmailFrom

Description	Value
Description:	Defines how the From field from the emails (sent from answers and email tickets) should look like.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::Ticket
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::DefineEmailFrom'} = 'SystemAddressName';</pre>

2.6.51. Ticket::DefineEmailFromSeparator

Description	Value
Description:	Defines the separator between the agents real name and the given queue email address.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::Ticket
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::DefineEmailFromSeparator'} = 'via';</pre>

2.6.52. CustomerNotifyJustToRealCustomer

Description	Value
Description:	Sends customer notifications just to the mapped customer. Normally, if no customer is mapped, the latest customer sender gets the notification.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::Ticket
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'CustomerNotifyJustToRealCustomer'} = '0';</pre>

2.6.53. AgentSelfNotifyOnAction

Description	Value
Description:	Specifies if an agent should receive email notification of his own actions.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::Ticket
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'AgentSelfNotifyOnAction'} = '0';</pre>

2.7. Core::TicketACL

2.7.1. Ticket::Acl::Module###1-Ticket::Acl::Module

Description	Value
Description:	ACL module that allows closing parent tickets only if all its children are already closed ("State" shows which states are not available for the parent ticket until all child tickets are closed).
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::TicketACL
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Acl::Module'}->{'1-Ticket::Acl::Module'} = { 'Module' => 'Kernel::System::Ticket::Acl::CloseParentAfterClosedChilds', 'State' => ['closed successful', 'closed unsuccessful'] };</pre>

2.7.2. TicketACL::Default::Action

Description	Value
Description:	Default ACL values for ticket actions.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::TicketACL
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'TicketACL::Default::Action'} = {};</pre>

2.8. Core::TicketBulkAction

2.8.1. Ticket::Frontend::BulkFeature

Description	Value
Description:	Enables ticket bulk action feature for the agent frontend to work on more than one ticket at a time.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::TicketBulkAction

Description	Value
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::BulkFeature'} = '1';</pre>

2.8.2. Ticket::Frontend::BulkFeatureGroup

Description	Value
Description:	Enables ticket bulk action feature only for the listed groups.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::TicketBulkAction
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::BulkFeatureGroup'} = ['admin', 'users'];</pre>

2.9. Core::TicketFreeText

2.9.1. TicketFreeKey1

Description	Value
Description:	Defines the free key field number 1 for tickets to add a new ticket attribute.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::TicketFreeText
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'TicketFreeKey1'} = { 'Product' => 'Product' };</pre>

2.9.2. TicketFreeKey1::DefaultSelection

Description	Value
Description:	Defines the default selection of the free key field number 1 for tickets (if more than one option is provided).
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::TicketFreeText
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'TicketFreeKey1::DefaultSelection'} = '';</pre>

2.9.3. TicketFreeText1

Description	Value
Description:	Defines the free text field number 1 for tickets to add a new ticket attribute.

Description	Value
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::TicketFreeText
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'TicketFreeText1'} = { '' => '-', 'Notebook' => 'Notebook', 'PC' => 'PC', 'Phone' => 'Phone' };</pre>

2.9.4. TicketFreeText1::DefaultSelection

Description	Value
Description:	Defines the default selection of the free text field number 1 for tickets (if more than one option is provided).
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::TicketFreeText
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'TicketFreeText1::DefaultSelection'} = 'Notebook';</pre>

2.9.5. TicketFreeText1::Link

Description	Value
Description:	Defines the http link for the free text field number 1 for tickets (it will be used in every ticket view).
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::TicketFreeText
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'TicketFreeText1::Link'} = 'http://some.example.com/handle?query=\$LQData{"TicketFreeText1"}';</pre>

2.9.6. TicketFreeKey2

Description	Value
Description:	Defines the free key field number 2 for tickets to add a new ticket attribute.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::TicketFreeText
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'TicketFreeKey2'} = { 'Product' => 'Product' };</pre>

2.9.7. TicketFreeKey2::DefaultSelection

Description	Value
Description:	Defines the default selection of the free key field number 2 for tickets (if more than one option is provided).
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::TicketFreeText
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'TicketFreeKey2::DefaultSelection'} = '';</pre>

2.9.8. TicketFreeText2

Description	Value
Description:	Defines the free text field number 2 for tickets to add a new ticket attribute.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::TicketFreeText
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'TicketFreeText2'} = { '' => '-', 'Notebook' => 'Notebook', 'PC' => 'PC', 'Phone' => 'Phone' };</pre>

2.9.9. TicketFreeText2::DefaultSelection

Description	Value
Description:	Defines the default selection of the free text field number 2 for tickets (if more than one option is provided).
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::TicketFreeText
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'TicketFreeText2::DefaultSelection'} = 'Notebook';</pre>

2.9.10. TicketFreeText2::Link

Description	Value
Description:	Defines the http link for the free text field number 2 for tickets (it will be used in every ticket view).
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::TicketFreeText
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	

Description	Value
	<code>\$Self->{'TicketFreeText2::Link'} = 'http://some.example.com/handle?query=\$LQData{"TicketFreeText2"}';</code>

2.9.11. TicketFreeKey3

Description	Value
Description:	Defines the free key field number 3 for tickets to add a new ticket attribute.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::TicketFreeText
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self->{'TicketFreeKey3'} = { 'Product' => 'Product' };</code>

2.9.12. TicketFreeKey3::DefaultSelection

Description	Value
Description:	Defines the default selection of the free key field number 3 for tickets (if more than one option is provided).
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::TicketFreeText
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self->{'TicketFreeKey3::DefaultSelection'} = '';</code>

2.9.13. TicketFreeText3

Description	Value
Description:	Defines the free text field number 3 for ticket to add a new ticket attribute.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::TicketFreeText
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self->{'TicketFreeText3'} = { '' => '-', 'Notebook' => 'Notebook', 'PC' => 'PC', 'Phone' => 'Phone' };</code>

2.9.14. TicketFreeText3::DefaultSelection

Description	Value
Description:	Defines the default selection of the free text field number 3 for tickets (if more than one option is provided).
Group:	Ticket

Description	Value
SubGroup:	Core::TicketFreeText
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'TicketFreeText3::DefaultSelection'} = 'Notebook';</pre>

2.9.15. TicketFreeText3::Link

Description	Value
Description:	Defines the http link for the free text field number 3 for tickets (it will be used in every ticket view).
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::TicketFreeText
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'TicketFreeText3::Link'} = 'http://some.example.com/handle?query=\$LQData{"TicketFreeText3"}';</pre>

2.9.16. TicketFreeKey4

Description	Value
Description:	Defines the free key field number 4 for tickets to add a new ticket attribute.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::TicketFreeText
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'TicketFreeKey4'} = { 'Product' => 'Product' };</pre>

2.9.17. TicketFreeKey4::DefaultSelection

Description	Value
Description:	Defines the default selection of the free key field number 4 for tickets (if more than one option is provided).
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::TicketFreeText
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'TicketFreeKey4::DefaultSelection'} = '';</pre>

2.9.18. TicketFreeText4

Description	Value
Description:	Defines the free text field number 4 for tickets to add a new ticket attribute.

Description	Value
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::TicketFreeText
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'TicketFreeText4'} = { '' => '-', 'Notebook' => 'Notebook', 'PC' => 'PC', 'Phone' => 'Phone' };</pre>

2.9.19. TicketFreeText4::DefaultSelection

Description	Value
Description:	Defines the default selection of the free text field number 4 for tickets (if more than one option is provided).
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::TicketFreeText
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'TicketFreeText4::DefaultSelection'} = 'Notebook';</pre>

2.9.20. TicketFreeText4::Link

Description	Value
Description:	Defines the http link for the free text field number 4 for tickets (it will be used in every ticket view).
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::TicketFreeText
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'TicketFreeText4::Link'} = 'http://some.example.com/handle?query=\$LQData{"TicketFreeText4"}';</pre>

2.9.21. TicketFreeKey5

Description	Value
Description:	Defines the free key field number 5 for tickets to add a new ticket attribute.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::TicketFreeText
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'TicketFreeKey5'} = { 'Product' => 'Product' };</pre>

2.9.22. TicketFreeKey5::DefaultSelection

Description	Value
Description:	Defines the default selection of the free key field number 5 for tickets (if more than one option is provided).
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::TicketFreeText
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'TicketFreeKey5::DefaultSelection'} = '';</pre>

2.9.23. TicketFreeText5

Description	Value
Description:	Defines the free text field number 5 for tickets to add a new ticket attribute.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::TicketFreeText
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'TicketFreeText5'} = { '' => '-', 'Notebook' => 'Notebook', 'PC' => 'PC', 'Phone' => 'Phone' };</pre>

2.9.24. TicketFreeText5::DefaultSelection

Description	Value
Description:	Defines the default selection of the free text field number 5 for tickets (if more than one option is provided).
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::TicketFreeText
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'TicketFreeText5::DefaultSelection'} = 'Notebook';</pre>

2.9.25. TicketFreeText5::Link

Description	Value
Description:	Defines the http link for the free text field number 5 for tickets (it will be used in every ticket view).
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::TicketFreeText
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	

Description	Value
	<code>\$Self->{'TicketFreeText5::Link'} = 'http://some.example.com/handle?query=\$LQData{"TicketFreeText5"}';</code>

2.9.26. TicketFreeKey6

Description	Value
Description:	Defines the free key field number 6 for tickets to add a new ticket attribute.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::TicketFreeText
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self->{'TicketFreeKey6'} = { 'Product' => 'Product' };</code>

2.9.27. TicketFreeKey6::DefaultSelection

Description	Value
Description:	Defines the default selection of the free key field number 6 for tickets (if more than one option is provided).
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::TicketFreeText
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self->{'TicketFreeKey6::DefaultSelection'} = '';</code>

2.9.28. TicketFreeText6

Description	Value
Description:	Defines the free text field number 6 for tickets to add a new ticket attribute.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::TicketFreeText
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self->{'TicketFreeText6'} = { '-' => '-', 'Notebook' => 'Notebook', 'PC' => 'PC', 'Phone' => 'Phone' };</code>

2.9.29. TicketFreeText6::DefaultSelection

Description	Value
Description:	Defines the default selection of the free text field number 6 for tickets (if more than one option is provided).
Group:	Ticket

Description	Value
SubGroup:	Core::TicketFreeText
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'TicketFreeText6::DefaultSelection'} = 'Notebook';</pre>

2.9.30. TicketFreeText6::Link

Description	Value
Description:	Defines the http link for the free text field number 6 for tickets (it will be used in every ticket view).
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::TicketFreeText
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'TicketFreeText6::Link'} = 'http://some.example.com/handle?query=\$LQData{"TicketFreeText6"}';</pre>

2.9.31. TicketFreeKey7

Description	Value
Description:	Defines the free key field number 7 for tickets to add a new ticket attribute.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::TicketFreeText
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'TicketFreeKey7'} = { 'Product' => 'Product' };</pre>

2.9.32. TicketFreeKey7::DefaultSelection

Description	Value
Description:	Defines the default selection of the free key field number 7 for tickets (if more than one option is provided).
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::TicketFreeText
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'TicketFreeKey7::DefaultSelection'} = '';</pre>

2.9.33. TicketFreeText7

Description	Value
Description:	Defines the free text field number 7 for tickets to add a new ticket attribute.

Description	Value
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::TicketFreeText
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'TicketFreeText7'} = { '' => '-', 'Notebook' => 'Notebook', 'PC' => 'PC', 'Phone' => 'Phone' };</pre>

2.9.34. TicketFreeText7::DefaultSelection

Description	Value
Description:	Defines the default selection of the free text field number 7 for tickets (if more than one option is provided).
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::TicketFreeText
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'TicketFreeText7::DefaultSelection'} = 'Notebook';</pre>

2.9.35. TicketFreeText7::Link

Description	Value
Description:	Defines the http link for the free text field number 7 for tickets (it will be used in every ticket view).
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::TicketFreeText
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'TicketFreeText7::Link'} = 'http://some.example.com/handle?query=\$LQData{"TicketFreeText7"}';</pre>

2.9.36. TicketFreeKey8

Description	Value
Description:	Defines the free key field number 8 for tickets to add a new ticket attribute.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::TicketFreeText
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'TicketFreeKey8'} = { 'Product' => 'Product' };</pre>

2.9.37. TicketFreeKey8::DefaultSelection

Description	Value
Description:	Defines the default selection of the free key field number 8 for tickets (if more than one option is provided).
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::TicketFreeText
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'TicketFreeKey8::DefaultSelection'} = '';</pre>

2.9.38. TicketFreeText8

Description	Value
Description:	Defines the free text field number 8 for tickets to add a new ticket attribute.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::TicketFreeText
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'TicketFreeText8'} = { '' => '-', 'Notebook' => 'Notebook', 'PC' => 'PC', 'Phone' => 'Phone' };</pre>

2.9.39. TicketFreeText8::DefaultSelection

Description	Value
Description:	Defines the default selection of the free text field number 8 for tickets (if more than one option is provided).
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::TicketFreeText
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'TicketFreeText8::DefaultSelection'} = 'Notebook';</pre>

2.9.40. TicketFreeText8::Link

Description	Value
Description:	Defines the http link for the free text field number 8 for tickets (it will be used in every ticket view).
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::TicketFreeText
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	

Description	Value
	<code>\$Self->{'TicketFreeText8::Link'} = 'http://some.example.com/handle?query=\$LQData{"TicketFreeText8"}';</code>

2.9.41. TicketFreeKey9

Description	Value
Description:	Defines the free key field number 9 for tickets to add a new ticket attribute.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::TicketFreeText
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self->{'TicketFreeKey9'} = { 'Product' => 'Product' };</code>

2.9.42. TicketFreeKey9::DefaultSelection

Description	Value
Description:	Defines the default selection of the free key field number 9 for tickets (if more than one option is provided).
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::TicketFreeText
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self->{'TicketFreeKey9::DefaultSelection'} = '';</code>

2.9.43. TicketFreeText9

Description	Value
Description:	Defines the free text field number 9 for tickets to add a new ticket attribute.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::TicketFreeText
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self->{'TicketFreeText9'} = { '' => '-', 'Notebook' => 'Notebook', 'PC' => 'PC', 'Phone' => 'Phone' };</code>

2.9.44. TicketFreeText9::DefaultSelection

Description	Value
Description:	Defines the default selection of the free text field number 9 for tickets (if more than one option is provided).
Group:	Ticket

Description	Value
SubGroup:	Core::TicketFreeText
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'TicketFreeText9::DefaultSelection'} = 'Notebook';</pre>

2.9.45. TicketFreeText9::Link

Description	Value
Description:	Defines the http link for the free text field number 9 for tickets (it will be used in every ticket view).
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::TicketFreeText
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'TicketFreeText9::Link'} = 'http://some.example.com/handle?query=\$LQData{"TicketFreeText9"}';</pre>

2.9.46. TicketFreeKey10

Description	Value
Description:	Defines the free key field number 10 for tickets to add a new ticket attribute.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::TicketFreeText
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'TicketFreeKey10'} = { 'Product' => 'Product' };</pre>

2.9.47. TicketFreeKey10::DefaultSelection

Description	Value
Description:	Defines the default selection of the free key field number 10 for tickets (if more than one option is provided).
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::TicketFreeText
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'TicketFreeKey10::DefaultSelection'} = '';</pre>

2.9.48. TicketFreeText10

Description	Value
Description:	Defines the free text field number 10 for tickets to add a new ticket attribute.

Description	Value
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::TicketFreeText
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'TicketFreeText10'} = { '' => '-', 'Notebook' => 'Notebook', 'PC' => 'PC', 'Phone' => 'Phone' };</pre>

2.9.49. TicketFreeText10::DefaultSelection

Description	Value
Description:	Defines the default selection of the free text field number 10 for tickets (if more than one option is provided).
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::TicketFreeText
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'TicketFreeText10::DefaultSelection'} = 'Notebook';</pre>

2.9.50. TicketFreeText10::Link

Description	Value
Description:	Defines the http link for the free text field number 10 for tickets (it will be used in every ticket view).
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::TicketFreeText
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'TicketFreeText10::Link'} = 'http://some.example.com/handle?query=\$LQData{"TicketFreeText10"}';</pre>

2.9.51. TicketFreeKey11

Description	Value
Description:	Defines the free key field number 11 for tickets to add a new ticket attribute.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::TicketFreeText
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'TicketFreeKey11'} = { 'Product' => 'Product' };</pre>

2.9.52. TicketFreeKey11::DefaultSelection

Description	Value
Description:	Defines the default selection of the free key field number 11 for tickets (if more than one option is provided).
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::TicketFreeText
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'TicketFreeKey11::DefaultSelection'} = '';</pre>

2.9.53. TicketFreeText11

Description	Value
Description:	Defines the free text field number 11 for tickets to add a new ticket attribute.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::TicketFreeText
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'TicketFreeText11'} = { '' => '-', 'Notebook' => 'Notebook', 'PC' => 'PC', 'Phone' => 'Phone' };</pre>

2.9.54. TicketFreeText11::DefaultSelection

Description	Value
Description:	Defines the default selection of the free text field number 11 for tickets (if more than one option is provided).
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::TicketFreeText
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'TicketFreeText11::DefaultSelection'} = 'Notebook';</pre>

2.9.55. TicketFreeText11::Link

Description	Value
Description:	Defines the http link for the free text field number 11 for tickets (it will be used in every ticket view).
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::TicketFreeText
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	

Description	Value
	<code>\$Self->{'TicketFreeText11::Link'} = 'http://some.example.com/handle?query=\$LQData{"TicketFreeText11"}';</code>

2.9.56. TicketFreeKey12

Description	Value
Description:	Defines the free key field number 12 for tickets to add a new ticket attribute.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::TicketFreeText
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self->{'TicketFreeKey12'} = { 'Product' => 'Product' };</code>

2.9.57. TicketFreeKey12::DefaultSelection

Description	Value
Description:	Defines the default selection of the free key field number 12 for tickets (if more than one option is provided).
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::TicketFreeText
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self->{'TicketFreeKey12::DefaultSelection'} = '';</code>

2.9.58. TicketFreeText12

Description	Value
Description:	Defines the free text field number 12 for tickets to add a new ticket attribute.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::TicketFreeText
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self->{'TicketFreeText12'} = { '' => '-', 'Notebook' => 'Notebook', 'PC' => 'PC', 'Phone' => 'Phone' };</code>

2.9.59. TicketFreeText12::DefaultSelection

Description	Value
Description:	Defines the default selection of the free text field number 12 for tickets (if more than one option is provided).
Group:	Ticket

Description	Value
SubGroup:	Core::TicketFreeText
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'TicketFreeText12::DefaultSelection'} = 'Notebook';</pre>

2.9.60. TicketFreeText12::Link

Description	Value
Description:	Defines the http link for the free text field number 12 for tickets (it will be used in every ticket view).
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::TicketFreeText
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'TicketFreeText12::Link'} = 'http://some.example.com/handle?query=\$LQData{"TicketFreeText12"}';</pre>

2.9.61. TicketFreeKey13

Description	Value
Description:	Defines the free key field number 13 for tickets to add a new ticket attribute.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::TicketFreeText
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'TicketFreeKey13'} = { 'Product' => 'Product' };</pre>

2.9.62. TicketFreeKey13::DefaultSelection

Description	Value
Description:	Defines the default selection of the free key field number 13 for tickets (if more than one option is provided).
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::TicketFreeText
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'TicketFreeKey13::DefaultSelection'} = '';</pre>

2.9.63. TicketFreeText13

Description	Value
Description:	Defines the free text field number 13 for tickets to add a new ticket attribute.

Description	Value
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::TicketFreeText
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'TicketFreeText13'} = { '' => '-', 'Notebook' => 'Notebook', 'PC' => 'PC', 'Phone' => 'Phone' };</pre>

2.9.64. TicketFreeText13::DefaultSelection

Description	Value
Description:	Defines the default selection of the free text field number 13 for tickets (if more than one option is provided).
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::TicketFreeText
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'TicketFreeText13::DefaultSelection'} = 'Notebook';</pre>

2.9.65. TicketFreeText13::Link

Description	Value
Description:	Defines the http link for the free text field number 13 for tickets (it will be used in every ticket view).
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::TicketFreeText
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'TicketFreeText13::Link'} = 'http://some.example.com/handle?query=\$LQData{"TicketFreeText13"}';</pre>

2.9.66. TicketFreeKey14

Description	Value
Description:	Defines the free key field number 14 for tickets to add a new ticket attribute.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::TicketFreeText
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'TicketFreeKey14'} = { 'Product' => 'Product' };</pre>

2.9.67. TicketFreeKey14::DefaultSelection

Description	Value
Description:	Defines the default selection of the free key field number 14 for tickets (if more than one option is provided).
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::TicketFreeText
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'TicketFreeKey14::DefaultSelection'} = '';</pre>

2.9.68. TicketFreeText14

Description	Value
Description:	Defines the free text field number 14 for tickets to add a new ticket attribute.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::TicketFreeText
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'TicketFreeText14'} = { '' => '-', 'Notebook' => 'Notebook', 'PC' => 'PC', 'Phone' => 'Phone' };</pre>

2.9.69. TicketFreeText14::DefaultSelection

Description	Value
Description:	Defines the default selection of the free text field number 14 for tickets (if more than one option is provided).
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::TicketFreeText
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'TicketFreeText14::DefaultSelection'} = 'Notebook';</pre>

2.9.70. TicketFreeText14::Link

Description	Value
Description:	Defines the http link for the free text field number 14 for tickets (it will be used in every ticket view).
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::TicketFreeText
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	

Description	Value
	<code>\$Self->{'TicketFreeText14::Link'} = 'http://some.example.com/handle?query=\$LQData{"TicketFreeText14"}';</code>

2.9.71. TicketFreeKey15

Description	Value
Description:	Defines the free key field number 15 for tickets to add a new ticket attribute.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::TicketFreeText
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self->{'TicketFreeKey15'} = { 'Product' => 'Product' };</code>

2.9.72. TicketFreeKey15::DefaultSelection

Description	Value
Description:	Defines the default selection of the free key field number 15 for tickets (if more than one option is provided).
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::TicketFreeText
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self->{'TicketFreeKey15::DefaultSelection'} = '';</code>

2.9.73. TicketFreeText15

Description	Value
Description:	Defines the free text field number 15 for tickets to add a new ticket attribute.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::TicketFreeText
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self->{'TicketFreeText15'} = { '' => '-', 'Notebook' => 'Notebook', 'PC' => 'PC', 'Phone' => 'Phone' };</code>

2.9.74. TicketFreeText15::DefaultSelection

Description	Value
Description:	Defines the default selection of the free text field number 15 for tickets (if more than one option is provided).
Group:	Ticket

Description	Value
SubGroup:	Core::TicketFreeText
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'TicketFreeText15::DefaultSelection'} = 'Notebook';</pre>

2.9.75. TicketFreeText15::Link

Description	Value
Description:	Defines the http link for the free text field number 15 for tickets (it will be used in every ticket view).
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::TicketFreeText
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'TicketFreeText15::Link'} = 'http://some.example.com/handle?query=\$LQData{"TicketFreeText15"}';</pre>

2.9.76. TicketFreeKey16

Description	Value
Description:	Defines the free key field number 16 for tickets to add a new ticket attribute.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::TicketFreeText
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'TicketFreeKey16'} = { 'Product' => 'Product' };</pre>

2.9.77. TicketFreeKey16::DefaultSelection

Description	Value
Description:	Defines the default selection of the free key field number 16 for tickets (if more than one option is provided).
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::TicketFreeText
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'TicketFreeKey16::DefaultSelection'} = '';</pre>

2.9.78. TicketFreeText16

Description	Value
Description:	Defines the free text field number 16 for tickets to add a new ticket attribute.

Description	Value
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::TicketFreeText
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'TicketFreeText16'} = { '' => '-', 'Notebook' => 'Notebook', 'PC' => 'PC', 'Phone' => 'Phone' };</pre>

2.9.79. TicketFreeText16::DefaultSelection

Description	Value
Description:	Defines the default selection of the free text field number 16 for tickets (if more than one option is provided).
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::TicketFreeText
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'TicketFreeText16::DefaultSelection'} = 'Notebook';</pre>

2.9.80. TicketFreeText16::Link

Description	Value
Description:	Defines the http link for the free text field number 16 for tickets (it will be used in every ticket view).
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::TicketFreeText
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'TicketFreeText16::Link'} = 'http://some.example.com/handle?query=\$LQData{"TicketFreeText16"}';</pre>

2.10. Core::TicketFreeTextDefault

2.10.1. Ticket::EventModulePost###TicketFreeFieldDefault

Description	Value
Description:	Event module registration. For more performance you can define a trigger event (e. g. Event => TicketCreate). This is only possible if all TicketFreeField elements need the same event.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::TicketFreeTextDefault
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	

Description	Value
	<pre>\$Self->{'Ticket::EventModulePost'}->{'TicketFreeFieldDefault'} = { 'Module' => 'Kernel::System::Ticket::Event::TicketFreeFieldDefault', 'Transaction' => '1' };</pre>

2.10.2. Ticket::TicketFreeFieldDefault###Element1

Description	Value
Description:	Configures a default TicketFreeField setting. "Counter" defines the free text field which should be used, "Key" is the TicketFreeKey, "Value" is the TicketFreeText and "Event" defines the trigger event. Please check the developer manual (http://doc.otrs.org/), chapter "Ticket Event Module".
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::TicketFreeTextDefault
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::TicketFreeFieldDefault'}->{'Element1'} = { 'Counter' => '1', 'Event' => 'TicketCreate', 'Key' => 'TicketType', 'Value' => 'Default' };</pre>

2.10.3. Ticket::TicketFreeFieldDefault###Element2

Description	Value
Description:	Configures a default TicketFreeField setting. "Counter" defines the free text field which should be used, "Key" is the TicketFreeKey, "Value" is the TicketFreeText and "Event" defines the trigger event.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::TicketFreeTextDefault
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::TicketFreeFieldDefault'}->{'Element2'} = { 'Counter' => '', 'Event' => '', 'Key' => '', 'Value' => '' };</pre>

2.10.4. Ticket::TicketFreeFieldDefault###Element3

Description	Value
Description:	Configures a default TicketFreeField setting. "Counter" defines the free text field which should be used, "Key" is the TicketFreeKey, "Value" is the TicketFreeText and "Event" defines the trigger event.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::TicketFreeTextDefault
Valid:	0

Description	Value
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::TicketFreeFieldDefault'}->{'Element3'} = { 'Counter' => '', 'Event' => '', 'Key' => '', 'Value' => '' };</pre>

2.10.5. Ticket::TicketFreeFieldDefault###Element4

Description	Value
Description:	Configures a default TicketFreeField setting. "Counter" defines the free text field which should be used, "Key" is the TicketFreeKey, "Value" is the TicketFreeText and "Event" defines the trigger event.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::TicketFreeTextDefault
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::TicketFreeFieldDefault'}->{'Element4'} = { 'Counter' => '', 'Event' => '', 'Key' => '', 'Value' => '' };</pre>

2.10.6. Ticket::TicketFreeFieldDefault###Element5

Description	Value
Description:	Configures a default TicketFreeField setting. "Counter" defines the free text field which should be used, "Key" is the TicketFreeKey, "Value" is the TicketFreeText and "Event" defines the trigger event.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::TicketFreeTextDefault
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::TicketFreeFieldDefault'}->{'Element5'} = { 'Counter' => '', 'Event' => '', 'Key' => '', 'Value' => '' };</pre>

2.10.7. Ticket::TicketFreeFieldDefault###Element6

Description	Value
Description:	Configures a default TicketFreeField setting. "Counter" defines the free text field which should be used, "Key" is the TicketFreeKey, "Value" is the TicketFreeText and "Event" defines the trigger event.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::TicketFreeTextDefault

Description	Value
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::TicketFreeFieldDefault'}->{'Element6'} = { 'Counter' => '', 'Event' => '', 'Key' => '', 'Value' => '' };</pre>

2.10.8. Ticket::TicketFreeFieldDefault###Element7

Description	Value
Description:	Configures a default TicketFreeField setting. "Counter" defines the free text field which should be used, "Key" is the TicketFreeKey, "Value" is the TicketFreeText and "Event" defines the trigger event.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::TicketFreeTextDefault
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::TicketFreeFieldDefault'}->{'Element7'} = { 'Counter' => '', 'Event' => '', 'Key' => '', 'Value' => '' };</pre>

2.10.9. Ticket::TicketFreeFieldDefault###Element8

Description	Value
Description:	Configures a default TicketFreeField setting. "Counter" defines the free text field which should be used, "Key" is the TicketFreeKey, "Value" is the TicketFreeText and "Event" defines the trigger event.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::TicketFreeTextDefault
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::TicketFreeFieldDefault'}->{'Element8'} = { 'Counter' => '', 'Event' => '', 'Key' => '', 'Value' => '' };</pre>

2.10.10. Ticket::TicketFreeFieldDefault###Element9

Description	Value
Description:	Configures a default TicketFreeField setting. "Counter" defines the free text field which should be used, "Key" is the TicketFreeKey, "Value" is the TicketFreeText and "Event" defines the trigger event.
Group:	Ticket

Description	Value
SubGroup:	Core::TicketFreeTextDefault
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::TicketFreeFieldDefault'}->{'Element9'} = { 'Counter' => '', 'Event' => '', 'Key' => '', 'Value' => '' };</pre>

2.10.11. Ticket::TicketFreeFieldDefault###Element10

Description	Value
Description:	Configures a default TicketFreeField setting. "Counter" defines the free text field which should be used, "Key" is the TicketFreeKey, "Value" is the TicketFreeText and "Event" defines the trigger event.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::TicketFreeTextDefault
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::TicketFreeFieldDefault'}->{'Element10'} = { 'Counter' => '', 'Event' => '', 'Key' => '', 'Value' => '' };</pre>

2.10.12. Ticket::TicketFreeFieldDefault###Element11

Description	Value
Description:	Configures a default TicketFreeField setting. "Counter" defines the free text field which should be used, "Key" is the TicketFreeKey, "Value" is the TicketFreeText and "Event" defines the trigger event.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::TicketFreeTextDefault
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::TicketFreeFieldDefault'}->{'Element11'} = { 'Counter' => '', 'Event' => '', 'Key' => '', 'Value' => '' };</pre>

2.10.13. Ticket::TicketFreeFieldDefault###Element12

Description	Value
Description:	Configures a default TicketFreeField setting. "Counter" defines the free text field which should be used, "Key" is the TicketFreeKey, "Value" is the TicketFreeText and "Event" defines the trigger event.
Group:	Ticket

Description	Value
SubGroup:	Core::TicketFreeTextDefault
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::TicketFreeFieldDefault'}->{'Element12'} = { 'Counter' => '', 'Event' => '', 'Key' => '', 'Value' => '' };</pre>

2.10.14. Ticket::TicketFreeFieldDefault###Element13

Description	Value
Description:	Configures a default TicketFreeField setting. "Counter" defines the free text field which should be used, "Key" is the TicketFreeKey, "Value" is the TicketFreeText and "Event" defines the trigger event.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::TicketFreeTextDefault
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::TicketFreeFieldDefault'}->{'Element13'} = { 'Counter' => '', 'Event' => '', 'Key' => '', 'Value' => '' };</pre>

2.10.15. Ticket::TicketFreeFieldDefault###Element14

Description	Value
Description:	Configures a default TicketFreeField setting. "Counter" defines the free text field which should be used, "Key" is the TicketFreeKey, "Value" is the TicketFreeText and "Event" defines the trigger event.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::TicketFreeTextDefault
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::TicketFreeFieldDefault'}->{'Element14'} = { 'Counter' => '', 'Event' => '', 'Key' => '', 'Value' => '' };</pre>

2.10.16. Ticket::TicketFreeFieldDefault###Element15

Description	Value
Description:	Configures a default TicketFreeField setting. "Counter" defines the free text field which should be used, "Key" is the TicketFreeKey, "Value" is the TicketFreeText and "Event" defines the trigger event.
Group:	Ticket

Description	Value
SubGroup:	Core::TicketFreeTextDefault
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::TicketFreeFieldDefault'}->{'Element15'} = { 'Counter' => '', 'Event' => '', 'Key' => '', 'Value' => '' };</pre>

2.10.17. Ticket::TicketFreeFieldDefault###Element16

Description	Value
Description:	Configures a default TicketFreeField setting. "Counter" defines the free text field which should be used, "Key" is the TicketFreeKey, "Value" is the TicketFreeText and "Event" defines the trigger event.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::TicketFreeTextDefault
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::TicketFreeFieldDefault'}->{'Element16'} = { 'Counter' => '', 'Event' => '', 'Key' => '', 'Value' => '' };</pre>

2.11. Core::TicketFreeTime

2.11.1. TicketFreeTimeKey1

Description	Value
Description:	Defines the free time key field number 1 for tickets.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::TicketFreeTime
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'TicketFreeTimeKey1'} = 'Time1';</pre>

2.11.2. TicketFreeTimeOptional1

Description	Value
Description:	Defines whether the free time field number 1 is optional or not.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::TicketFreeTime
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	

Description	Value
	<code>\$Self->{'TicketFreeTimeOptional1'} = '1';</code>

2.11.3. TicketFreeTimeDiff1

Description	Value
Description:	Defines the difference from now (in seconds) of the free time field number 1's default value.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::TicketFreeTime
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self->{'TicketFreeTimeDiff1'} = '0';</code>

2.11.4. TicketFreeTimePeriod1

Description	Value
Description:	Defines the years (in future and in past) which can get selected in free time field number 1.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::TicketFreeTime
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self->{'TicketFreeTimePeriod1'} = { 'YearPeriodFuture' => '5', 'YearPeriodPast' => '5' };</code>

2.11.5. TicketFreeTimeKey2

Description	Value
Description:	Defines the free time key field number 2 for tickets.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::TicketFreeTime
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self->{'TicketFreeTimeKey2'} = 'Time2';</code>

2.11.6. TicketFreeTimeOptional2

Description	Value
Description:	Defines whether the free time field number 2 is optional or not.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::TicketFreeTime
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	

Description	Value
	<code>\$Self->{'TicketFreeTimeOptional2'} = '1';</code>

2.11.7. TicketFreeTimeDiff2

Description	Value
Description:	Defines the difference from now (in seconds) of the free time field number 2's default value.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::TicketFreeTime
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self->{'TicketFreeTimeDiff2'} = '0';</code>

2.11.8. TicketFreeTimePeriod2

Description	Value
Description:	Defines the years (in future and in past) which can get selected in free time field number 2.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::TicketFreeTime
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self->{'TicketFreeTimePeriod2'} = { 'YearPeriodFuture' => '5', 'YearPeriodPast' => '5' };</code>

2.11.9. TicketFreeTimeKey3

Description	Value
Description:	Defines the free time key field number 3 for tickets.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::TicketFreeTime
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self->{'TicketFreeTimeKey3'} = 'Time3';</code>

2.11.10. TicketFreeTimeOptional3

Description	Value
Description:	Defines whether the free time field number 3 is optional or not.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::TicketFreeTime
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	

Description	Value
	<code>\$Self->{'TicketFreeTimeOptional3'} = '1';</code>

2.11.11. TicketFreeTimeDiff3

Description	Value
Description:	Defines the difference from now (in seconds) of the free time field number 3's default value.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::TicketFreeTime
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self->{'TicketFreeTimeDiff3'} = '0';</code>

2.11.12. TicketFreeTimePeriod3

Description	Value
Description:	Defines the years (in future and in past) which can get selected in free time field number 3.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::TicketFreeTime
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self->{'TicketFreeTimePeriod3'} = { 'YearPeriodFuture' => '5', 'YearPeriodPast' => '5' };</code>

2.11.13. TicketFreeTimeKey4

Description	Value
Description:	Defines the free time key field number 4 for tickets.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::TicketFreeTime
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self->{'TicketFreeTimeKey4'} = 'Time4';</code>

2.11.14. TicketFreeTimeOptional4

Description	Value
Description:	Defines whether the free time field number 4 is optional or not.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::TicketFreeTime
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	

Description	Value
	<code>\$Self->{'TicketFreeTimeOptional4'} = '1';</code>

2.11.15. TicketFreeTimeDiff4

Description	Value
Description:	Defines the difference from now (in seconds) of the free time field number 4's default value.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::TicketFreeTime
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self->{'TicketFreeTimeDiff4'} = '0';</code>

2.11.16. TicketFreeTimePeriod4

Description	Value
Description:	Defines the years (in future and in past) which can get selected in free time field number 4.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::TicketFreeTime
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self->{'TicketFreeTimePeriod4'} = { 'YearPeriodFuture' => '5', 'YearPeriodPast' => '5' };</code>

2.11.17. TicketFreeTimeKey5

Description	Value
Description:	Defines the free time key field number 5 for tickets.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::TicketFreeTime
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self->{'TicketFreeTimeKey5'} = 'Time5';</code>

2.11.18. TicketFreeTimeOptional5

Description	Value
Description:	Defines whether the free time field number 5 is optional or not.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::TicketFreeTime
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	

Description	Value
	<code>\$Self->{'TicketFreeTimeOptional5'} = '1';</code>

2.11.19. TicketFreeTimeDiff5

Description	Value
Description:	Defines the difference from now (in seconds) of the free time field number 5's default value.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::TicketFreeTime
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self->{'TicketFreeTimeDiff5'} = '0';</code>

2.11.20. TicketFreeTimePeriod5

Description	Value
Description:	Defines the years (in future and in past) which can get selected in free time field number 5.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::TicketFreeTime
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self->{'TicketFreeTimePeriod5'} = { 'YearPeriodFuture' => '5', 'YearPeriodPast' => '5' };</code>

2.11.21. TicketFreeTimeKey6

Description	Value
Description:	Defines the free time key field number 6 for tickets.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::TicketFreeTime
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self->{'TicketFreeTimeKey6'} = 'Time6';</code>

2.11.22. TicketFreeTimeOptional6

Description	Value
Description:	Defines whether the free time field number 6 is optional or not.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::TicketFreeTime
Valid:	1
Required:	1

Description	Value
Config-Setting:	<code>\$Self->{'TicketFreeTimeOptional6'} = '1';</code>

2.11.23. TicketFreeTimeDiff6

Description	Value
Description:	Defines the difference from now (in seconds) of the free time field number 6's default value.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::TicketFreeTime
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self->{'TicketFreeTimeDiff6'} = '0';</code>

2.11.24. TicketFreeTimePeriod6

Description	Value
Description:	Defines the years (in future and in past) which can get selected in free time field number 6.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::TicketFreeTime
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self->{'TicketFreeTimePeriod6'} = { 'YearPeriodFuture' => '5', 'YearPeriodPast' => '5' };</code>

2.12. Core::TicketWatcher

2.12.1. Ticket::Watcher

Description	Value
Description:	Enables or disables the ticket watcher feature, to keep track of tickets without being the owner nor the responsible.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::TicketWatcher
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self->{'Ticket::Watcher'} = '0';</code>

2.12.2. Ticket::WatcherGroup

Description	Value
Description:	Enables ticket watcher feature only for the listed groups.
Group:	Ticket
SubGroup:	Core::TicketWatcher

Description	Value
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::WatcherGroup'} = ['admin', 'users'];</pre>

2.13. Frontend::Admin::ModuleRegistration

2.13.1. Frontend::Module###AdminQueue

Description	Value
Description:	Frontend module registration for the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Admin::ModuleRegistration
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Frontend::Module'}->{'AdminQueue'} = { 'Description' => 'Admin', 'Group' => ['admin'], 'NavBarModule' => { 'Block' => 'Queue', 'Description' => 'Create and manage queues.', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::NavBarModuleAdmin', 'Name' => 'Queues', 'Prio' => '100' }, 'NavBarName' => 'Admin', 'Title' => 'Queue' };</pre>

2.13.2. Frontend::Module###AdminResponse

Description	Value
Description:	Frontend module registration for the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Admin::ModuleRegistration
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Frontend::Module'}->{'AdminResponse'} = { 'Description' => 'Admin', 'Group' => ['admin'], 'NavBarModule' => { 'Block' => 'Queue', 'Description' => 'Create and manage response templates.', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::NavBarModuleAdmin', 'Name' => 'Responses', 'Prio' => '200' }, 'NavBarName' => 'Admin', 'Title' => 'Response' };</pre>

Description	Value
	};

2.13.3. Frontend::Module###AdminQueueResponses

Description	Value
Description:	Frontend module registration for the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Admin::ModuleRegistration
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre> \$Self->{'Frontend::Module'}->{'AdminQueueResponses'} = { 'Description' => 'Admin', 'Group' => ['admin'], 'NavBarModule' => { 'Block' => 'Queue', 'Description' => 'Link responses to queues.', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::NavBarModuleAdmin', 'Name' => 'Responses <-> Queues', 'Prio' => '300' }, 'NavBarName' => 'Admin', 'Title' => 'Responses <-> Queues' }; </pre>

2.13.4. Frontend::Module###AdminAutoResponse

Description	Value
Description:	Frontend module registration for the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Admin::ModuleRegistration
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre> \$Self->{'Frontend::Module'}->{'AdminAutoResponse'} = { 'Description' => 'Admin', 'Group' => ['admin'], 'NavBarModule' => { 'Block' => 'Queue', 'Description' => 'Create and manage responses that are automatically sent.', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::NavBarModuleAdmin', 'Name' => 'Auto Responses', 'Prio' => '400' }, 'NavBarName' => 'Admin', 'Title' => 'Auto Responses' }; </pre>

2.13.5. Frontend::Module###AdminQueueAutoResponse

Description	Value
Description:	Frontend module registration for the agent interface.
Group:	Ticket

Description	Value
SubGroup:	Frontend::Admin::ModuleRegistration
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre> \$self->{'Frontend::Module'}->{'AdminQueueAutoResponse'} = { 'Description' => 'Admin', 'Group' => ['admin'], 'NavBarModule' => { 'Block' => 'Queue', 'Description' => 'Link queues to auto responses.', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::NavBarModuleAdmin', 'Name' => 'Auto Responses <-> Queues', 'Prio' => '500' }, 'NavBarName' => 'Admin', 'Title' => 'Queues <-> Auto Responses' }; </pre>

2.13.6. Frontend::Module###AdminAttachment

Description	Value
Description:	Frontend module registration for the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Admin::ModuleRegistration
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre> \$self->{'Frontend::Module'}->{'AdminAttachment'} = { 'Description' => 'Admin', 'Group' => ['admin'], 'NavBarModule' => { 'Block' => 'Queue', 'Description' => 'Create and manage attachments.', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::NavBarModuleAdmin', 'Name' => 'Attachments', 'Prio' => '600' }, 'NavBarName' => 'Admin', 'Title' => 'Attachment' }; </pre>

2.13.7. Frontend::Module###AdminResponseAttachment

Description	Value
Description:	Frontend module registration for the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Admin::ModuleRegistration
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre> \$self->{'Frontend::Module'}->{'AdminResponseAttachment'} = { 'Description' => 'Admin', 'Group' => ['admin'], </pre>

Description	Value
	<pre>], 'NavBarModule' => { 'Block' => 'Queue', 'Description' => 'Link attachments to responses templates.', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::NavBarModuleAdmin', 'Name' => 'Attachments <-> Responses', 'Prio' => '700' }, 'NavBarName' => 'Admin', 'Title' => 'Attachments <-> Responses' }; </pre>

2.13.8. Frontend::Module###AdminSalutation

Description	Value
Description:	Frontend module registration for the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Admin::ModuleRegistration
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre> \$self->{'Frontend::Module'}->{'AdminSalutation'} = { 'Description' => 'Admin', 'Group' => ['admin'], 'NavBarModule' => { 'Block' => 'Queue', 'Description' => 'Create and manage salutations.', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::NavBarModuleAdmin', 'Name' => 'Salutations', 'Prio' => '800' }, 'NavBarName' => 'Admin', 'Title' => 'Salutations' }; </pre>

2.13.9. Frontend::Module###AdminSignature

Description	Value
Description:	Frontend module registration for the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Admin::ModuleRegistration
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre> \$self->{'Frontend::Module'}->{'AdminSignature'} = { 'Description' => 'Admin', 'Group' => ['admin'], 'NavBarModule' => { 'Block' => 'Queue', 'Description' => 'Create and manage signatures.', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::NavBarModuleAdmin', 'Name' => 'Signatures', 'Prio' => '900' }, 'NavBarName' => 'Admin', 'Title' => 'Signatures' }; </pre>

Description	Value
	};

2.13.10. Frontend::Module###AdminSystemAddress

Description	Value
Description:	Frontend module registration for the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Admin::ModuleRegistration
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre> \$Self->{'Frontend::Module'}->{'AdminSystemAddress'} = { 'Description' => 'Admin', 'Group' => ['admin'], 'NavBarModule' => { 'Block' => 'Email', 'Description' => 'Set sender email addresses for this system.', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::NavBarModuleAdmin', 'Name' => 'Email Addresses', 'Prio' => '300' }, 'NavBarName' => 'Admin', 'Title' => 'System address' }; </pre>

2.13.11. Frontend::Module###AdminNotification

Description	Value
Description:	Frontend module registration for the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Admin::ModuleRegistration
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre> \$Self->{'Frontend::Module'}->{'AdminNotification'} = { 'Description' => 'Admin', 'Group' => ['admin'], 'NavBarModule' => { 'Block' => 'Ticket', 'Description' => 'Create and manage notifications that are sent to agents.', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::NavBarModuleAdmin', 'Name' => 'Agent Notifications', 'Prio' => '400' }, 'NavBarName' => 'Admin', 'Title' => 'Agent Notifications' }; </pre>

2.13.12. Frontend::Module###AdminNotificationEvent

Description	Value
Description:	Frontend module registration for the agent interface.
Group:	Ticket

Description	Value
SubGroup:	Frontend::Admin::ModuleRegistration
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre> \$Self->{'Frontend::Module'}->{'AdminNotificationEvent'} = { 'Description' => 'Admin', 'Group' => ['admin'], 'NavBarModule' => { 'Block' => 'Ticket', 'Description' => 'Create and manage event based notifications.', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::NavBarModuleAdmin', 'Name' => 'Notifications (Event)', 'Prio' => '400' }, 'NavBarName' => 'Admin', 'Title' => 'Notifications (Event)' }; </pre>

2.13.13. Frontend::Module###AdminService

Description	Value
Description:	Frontend module registration for the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Admin::ModuleRegistration
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre> \$Self->{'Frontend::Module'}->{'AdminService'} = { 'Description' => 'Admin', 'Group' => ['admin'], 'NavBarModule' => { 'Block' => 'Ticket', 'Description' => 'Create and manage services.', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::NavBarModuleAdmin', 'Name' => 'Services', 'Prio' => '900' }, 'NavBarName' => 'Admin', 'Title' => 'Services' }; </pre>

2.13.14. Frontend::Module###AdminSLA

Description	Value
Description:	Frontend module registration for the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Admin::ModuleRegistration
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre> \$Self->{'Frontend::Module'}->{'AdminSLA'} = { 'Description' => 'Admin', 'Group' => ['admin'] }; </pre>

Description	Value
	<pre>], 'NavBarModule' => { 'Block' => 'Ticket', 'Description' => 'Create and manage Service Level Agreements (SLAs).', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::NavBarModuleAdmin', 'Name' => 'Service Level Agreements', 'Prio' => '1000' }, 'NavBarName' => 'Admin', 'Title' => 'Service Level Agreements' }; </pre>

2.13.15. Frontend::Module###AdminType

Description	Value
Description:	Frontend module registration for the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Admin::ModuleRegistration
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre> \$self->{'Frontend::Module'}->{'AdminType'} = { 'Description' => 'Admin', 'Group' => ['admin'], 'NavBarModule' => { 'Block' => 'Ticket', 'Description' => 'Create and manage ticket types.', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::NavBarModuleAdmin', 'Name' => 'Types', 'Prio' => '700' }, 'NavBarName' => 'Admin', 'Title' => 'Types' }; </pre>

2.13.16. Frontend::Module###AdminState

Description	Value
Description:	Frontend module registration for the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Admin::ModuleRegistration
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre> \$self->{'Frontend::Module'}->{'AdminState'} = { 'Description' => 'Admin', 'Group' => ['admin'], 'NavBarModule' => { 'Block' => 'Ticket', 'Description' => 'Create and manage ticket states.', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::NavBarModuleAdmin', 'Name' => 'States', 'Prio' => '800' }, 'NavBarName' => 'Admin', 'Title' => 'States' }; </pre>

Description	Value
	};

2.13.17. Frontend::Module###AdminPriority

Description	Value
Description:	Frontend module registration for the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Admin::ModuleRegistration
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre> \$Self->{'Frontend::Module'}->{'AdminPriority'} = { 'Description' => 'Admin', 'Group' => ['admin'], 'NavBarModule' => { 'Block' => 'Ticket', 'Description' => 'Create and manage ticket priorities.', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::NavBarModuleAdmin', 'Name' => 'Priorities', 'Prio' => '850' }, 'NavBarName' => 'Admin', 'Title' => 'Priorities' }; </pre>

2.13.18. Frontend::Module###AdminGenericAgent

Description	Value
Description:	Frontend module registration for the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Admin::ModuleRegistration
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre> \$Self->{'Frontend::Module'}->{'AdminGenericAgent'} = { 'Description' => 'Admin', 'Group' => ['admin'], 'NavBarModule' => { 'Block' => 'System', 'Description' => 'Manage periodic tasks.', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::NavBarModuleAdmin', 'Name' => 'GenericAgent', 'Prio' => '300' }, 'NavBarName' => 'Admin', 'Title' => 'GenericAgent' }; </pre>

2.14. Frontend::Agent

2.14.1. Ticket::Frontend::PendingDiffTime

Description	Value
Description:	Time in seconds that gets added to the actual time if setting a pending-state (default: 86400 = 1 day).

Description	Value
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self->{'Ticket::Frontend::PendingDiffTime'} = '86400';</code>

2.14.2. Ticket::Frontend::ListType

Description	Value
Description:	Shows existing parent/child queue lists in the system in the form of a tree or a list.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self->{'Ticket::Frontend::ListType'} = 'tree';</code>

2.14.3. Ticket::Frontend::TextAreaEmail

Description	Value
Description:	Permitted width for compose email windows.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self->{'Ticket::Frontend::TextAreaEmail'} = '82';</code>

2.14.4. Ticket::Frontend::TextAreaNote

Description	Value
Description:	Permitted width for compose note windows.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self->{'Ticket::Frontend::TextAreaNote'} = '78';</code>

2.14.5. Ticket::Frontend::InformAgentMaxSize

Description	Value
Description:	Max size (in rows) of the informed agents box in the agent interface.
Group:	Ticket

Description	Value
SubGroup:	Frontend::Agent
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self->{'Ticket::Frontend::InformAgentMaxSize'} = '3';</code>

2.14.6. Ticket::Frontend::InvolvedAgentMaxSize

Description	Value
Description:	Max size (in rows) of the involved agents box in the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self->{'Ticket::Frontend::InvolvedAgentMaxSize'} = '3';</code>

2.14.7. Ticket::Frontend::CustomerInfoCompose

Description	Value
Description:	Shows the customer user information (phone and email) in the compose screen.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self->{'Ticket::Frontend::CustomerInfoCompose'} = '1';</code>

2.14.8. Ticket::Frontend::CustomerInfoComposeMaxSize

Description	Value
Description:	Max size (in characters) of the customer information table (phone and email) in the compose screen.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self->{'Ticket::Frontend::CustomerInfoComposeMaxSize'} = '22';</code>

2.14.9. Ticket::Frontend::CustomerInfoZoom

Description	Value
Description:	Shows the customer user's info in the ticket zoom view.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent

Description	Value
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self->{'Ticket::Frontend::CustomerInfoZoom'} = '1';</code>

2.14.10. Ticket::Frontend::CustomerInfoZoomMaxSize

Description	Value
Description:	Maximum size (in characters) of the customer information table in the ticket zoom view.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self->{'Ticket::Frontend::CustomerInfoZoomMaxSize'} = '22';</code>

2.14.11. Ticket::Frontend::CustomerInfoQueueMaxSize

Description	Value
Description:	Maximum size (in characters) of the customer info table in the queue view.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self->{'Ticket::Frontend::CustomerInfoQueueMaxSize'} = '18';</code>

2.14.12. Ticket::Frontend::AccountTime

Description	Value
Description:	Activates time accounting.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self->{'Ticket::Frontend::AccountTime'} = '1';</code>

2.14.13. Ticket::Frontend::TimeUnits

Description	Value
Description:	Sets the preferred time units (e.g. work units, hours, minutes).
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent
Valid:	1

Description	Value
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self->{'Ticket::Frontend::TimeUnits'} = ' (work units)';</code>

2.14.14. Ticket::Frontend::NeedAccountedTime

Description	Value
Description:	Defines if time accounting is mandatory in the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self->{'Ticket::Frontend::NeedAccountedTime'} = '0';</code>

2.14.15. Ticket::Frontend::BulkAccountedTime

Description	Value
Description:	Defines if time accounting must be set to all tickets in bulk action.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self->{'Ticket::Frontend::BulkAccountedTime'} = '1';</code>

2.14.16. Ticket::Frontend::NeedSpellCheck

Description	Value
Description:	Defines if composed messages have to be spell checked in the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self->{'Ticket::Frontend::NeedSpellCheck'} = '0';</code>

2.14.17. Ticket::Frontend::NewOwnerSelection

Description	Value
Description:	Shows an owner selection in phone and email tickets in the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	

Description	Value
	<code>\$Self->{'Ticket::Frontend::NewOwnerSelection'} = '1';</code>

2.14.18. Ticket::Frontend::NewResponsibleSelection

Description	Value
Description:	Show a responsible selection in phone and email tickets in the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self->{'Ticket::Frontend::NewResponsibleSelection'} = '1';</code>

2.14.19. Ticket::Frontend::NewQueueSelectionType

Description	Value
Description:	Defines the receipt target of the phone ticket and the sender of the email ticket ("Queue" shows all queues, "SystemAddress" displays all system addresses) in the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self->{'Ticket::Frontend::NewQueueSelectionType'} = 'Queue';</code>

2.14.20. Ticket::Frontend::NewQueueSelectionString

Description	Value
Description:	Determines the strings that will be shown as receipt (To:) of the phone ticket and as sender (From:) of the email ticket in the agent interface. For Queue as NewQueueSelectionType "<Queue>" shows the names of the queues and for SystemAddress "<Realname> <<Email>>" shows the name and email of the receipt.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self->{'Ticket::Frontend::NewQueueSelectionString'} = '<Queue>';</code>

2.14.21. Ticket::Frontend::NewQueueOwnSelection

Description	Value
Description:	Determines which options will be valid of the receipt (phone ticket) and the sender (email ticket) in the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent

Description	Value
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::NewQueueOwnSelection'} = { '1' => 'First Queue!' '2' => 'Second Queue!' };</pre>

2.14.22. Ticket::Frontend::ShowCustomerTickets

Description	Value
Description:	Shows customer history tickets in AgentTicketPhone, AgentTicketEmail and AgentTicketCustomer.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::ShowCustomerTickets'} = '1';</pre>

2.14.23. NewTicketInNewWindow::Enabled

Description	Value
Description:	If enabled, TicketPhone and TicketEmail will be open in new windows.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'NewTicketInNewWindow::Enabled'} = '0';</pre>

2.14.24. CustomerDBLink

Description	Value
Description:	Defines an external link to the database of the customer (e.g. 'http://yourhost/customer.php?CID=\$Data{"CustomerID"}' or "").
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'CustomerDBLink'} = '\$Env{"CGIHandle"}? Action=AgentTicketCustomer;TicketID=\$Data{"TicketID"}';</pre>

2.14.25. CustomerDBLinkTarget

Description	Value
Description:	Defines the target attribute in the link to external customer database. E.g. 'target="cdb"'.

Description	Value
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self->{'CustomerDBLinkTarget'} = '';</code>

2.14.26. Frontend::CommonObject###QueueObject

Description	Value
Description:	Path of the file that stores all the settings for the QueueObject object for the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self->{'Frontend::CommonObject'}->{'QueueObject'} = 'Kernel::System::Queue';</code>

2.14.27. Frontend::CommonObject###TicketObject

Description	Value
Description:	Path of the file that stores all the settings for the TicketObject for the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self->{'Frontend::CommonObject'}->{'TicketObject'} = 'Kernel::System::Ticket';</code>

2.14.28. Frontend::CommonParam###Action

Description	Value
Description:	Defines the default used Frontend-Module if no Action parameter given in the url on the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self->{'Frontend::CommonParam'}->{'Action'} = 'AgentDashboard';</code>

2.14.29. Frontend::CommonParam###QueueID

Description	Value
Description:	Default queue ID used by the system in the agent interface.

Description	Value
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self->{'Frontend::CommonParam'}->{'QueueID'} = '0';</code>

2.14.30. Frontend::CommonParam###TicketID

Description	Value
Description:	Default ticket ID used by the system in the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self->{'Frontend::CommonParam'}->{'TicketID'} = '';</code>

2.15. Frontend::Agent::CustomerSearch

2.15.1. Ticket::Frontend::CustomerSearchAutoComplete###Active

Description	Value
Description:	Enables or disables the autocomplete feature for the customer search in the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::CustomerSearch
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self->{'Ticket::Frontend::CustomerSearchAutoComplete'}->{'Active'} = '1';</code>

2.15.2. Ticket::Frontend::CustomerSearchAutoComplete###MinQueryLength

Description	Value
Description:	Sets the minimum number of characters before autocomplete query is sent.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::CustomerSearch
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self->{'Ticket::Frontend::CustomerSearchAutoComplete'}->{'MinQueryLength'} = '2';</code>

2.15.3. Ticket::Frontend::CustomerSearchAutoComplete###QueryDelay

Description	Value
Description:	Delay time between autocomplete queries in milliseconds.

Description	Value
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::CustomerSearch
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::CustomerSearchAutoComplete'}->{'QueryDelay'} = '100';</pre>

2.15.4. Ticket::Frontend::CustomerSearchAutoComplete###TypeAhead

Description	Value
Description:	Activates TypeAhead for the autocomplete feature, that enables users to type in whatever speed they desire, without losing any information. Often this means that keystrokes entered will not be displayed on the screen immediately.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::CustomerSearch
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::CustomerSearchAutoComplete'}->{'TypeAhead'} = 'false';</pre>

2.15.5. Ticket::Frontend::CustomerSearchAutoComplete###MaxResultsDisplayed

Description	Value
Description:	Sets the number of search results to be displayed for the autocomplete feature.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::CustomerSearch
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::CustomerSearchAutoComplete'}->{'MaxResultsDisplayed'} = '20';</pre>

2.15.6. Ticket::Frontend::CustomerSearchAutoComplete::DynamicWidth

Description	Value
Description:	Determines if the search results container for the autocomplete feature should adjust its width dynamically.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::CustomerSearch
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::CustomerSearchAutoComplete::DynamicWidth'} = '1';</pre>

2.16. Frontend::Agent::Dashboard

2.16.1. DashboardBackend###0100-TicketPendingReminder

Description	Value
Description:	Parameters for the dashboard backend of the ticket pending reminder overview of the agent interface . "Limit" is the number of entries shown by default. "Group" is used to restrict the access to the plugin (e. g. Group: admin;group1;group2;). "Default" determines if the plugin is enabled by default or if the user needs to enable it manually. "CacheTTLLocal" is the cache time in minutes for the plugin.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Dashboard
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre> \$Self->{'DashboardBackend'}->{'0100-TicketPendingReminder'} = { 'Attributes' => 'TicketPendingTimeOlderMinutes=1;StateType=pending reminder;SortBy=PendingTime;OrderBy=Down;', 'Block' => 'ContentLarge', 'CacheTTLLocal' => '0.5', 'Default' => '1', 'Description' => 'All tickets with a reminder set where the reminder date has been reached', 'Filter' => 'Locked', 'Group' => '', 'Limit' => '10', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::DashboardTicketGeneric', 'Permission' => 'rw', 'Time' => 'UntilTime', 'Title' => 'Reminder Tickets' }; </pre>

2.16.2. DashboardBackend###0110-TicketEscalation

Description	Value
Description:	Parameters for the dashboard backend of the ticket escalation overview of the agent interface . "Limit" is the number of entries shown by default. "Group" is used to restrict the access to the plugin (e. g. Group: admin;group1;group2;). "Default" determines if the plugin is enabled by default or if the user needs to enable it manually. "CacheTTLLocal" is the cache time in minutes for the plugin.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Dashboard
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre> \$Self->{'DashboardBackend'}->{'0110-TicketEscalation'} = { 'Attributes' => 'TicketEscalationTimeOlderMinutes=1;SortBy=EscalationTime;OrderBy=Down;', 'Block' => 'ContentLarge', 'CacheTTLLocal' => '0.5', 'Default' => '1', 'Description' => 'All escalated tickets', 'Filter' => 'All', 'Group' => '', 'Limit' => '10', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::DashboardTicketGeneric', </pre>

Description	Value
	<pre>'Permission' => 'rw', 'Time' => 'EscalationTime', 'Title' => 'Escalated Tickets' };</pre>

2.16.3. DashboardBackend###0120-TicketNew

Description	Value
Description:	Parameters for the dashboard backend of the new tickets overview of the agent interface. "Limit" is the number of entries shown by default. "Group" is used to restrict the access to the plugin (e. g. Group: admin;group1;group2;). "Default" determines if the plugin is enabled by default or if the user needs to enable it manually. "CacheTTLLocal" is the cache time in minutes for the plugin.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Dashboard
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'DashboardBackend'}->{'0120-TicketNew'} = { 'Attributes' => 'StateType=new;', 'Block' => 'ContentLarge', 'CacheTTLLocal' => '0.5', 'Default' => '1', 'Description' => 'All new tickets, these tickets have not been worked on yet', 'Filter' => 'All', 'Group' => '', 'Limit' => '10', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::DashboardTicketGeneric', 'Permission' => 'rw', 'Time' => 'Age', 'Title' => 'New Tickets' };</pre>

2.16.4. DashboardBackend###0130-TicketOpen

Description	Value
Description:	Parameters for the dashboard backend of the ticket pending reminder overview of the agent interface. "Limit" is the number of entries shown by default. "Group" is used to restrict the access to the plugin (e. g. Group: admin;group1;group2;). "Default" determines if the plugin is enabled by default or if the user needs to enable it manually. "CacheTTLLocal" is the cache time in minutes for the plugin.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Dashboard
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'DashboardBackend'}->{'0130-TicketOpen'} = { 'Attributes' => 'StateType=open;', 'Block' => 'ContentLarge', 'CacheTTLLocal' => '0.5', 'Default' => '1', 'Description' => 'All open tickets, these tickets have already been worked on, but need a response',</pre>

Description	Value
	<pre>'Filter' => 'All', 'Group' => '', 'Limit' => '10', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::DashboardTicketGeneric', 'Permission' => 'rw', 'Time' => 'Age', 'Title' => 'Open Tickets / Need to be answered' };</pre>

2.16.5. DashboardBackend###0250-TicketStats

Description	Value
Description:	Parameters for the dashboard backend of the ticket stats of the agent interface. "Limit" is the number of entries shown by default. "Group" is used to restrict the access to the plugin (e. g. Group: admin;group1;group2;). "Default" determines if the plugin is enabled by default or if the user needs to enable it manually. "CacheTTLLocal" is the cache time in minutes for the plugin.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Dashboard
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'DashboardBackend'}->{'0250-TicketStats'} = { 'Block' => 'ContentSmall', 'CacheTTL' => '30', 'Closed' => '1', 'Created' => '1', 'Default' => '1', 'Group' => '', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::DashboardTicketStatsGeneric', 'Permission' => 'rw', 'Title' => '7 Day Stats' };</pre>

2.16.6. DashboardBackend###0260-TicketCalendar

Description	Value
Description:	Parameters for the dashboard backend of the ticket calendar of the agent interface. "Limit" is the number of entries shown by default. "Group" is used to restrict the access to the plugin (e. g. Group: admin;group1;group2;). "Default" determines if the plugin is enabled by default or if the user needs to enable it manually. "CacheTTLLocal" is the cache time in minutes for the plugin.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Dashboard
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'DashboardBackend'}->{'0260-TicketCalendar'} = { 'Block' => 'ContentSmall', 'CacheTTL' => '2', 'Default' => '1', 'Group' => '', 'Limit' => '6', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::DashboardCalendar', 'OwnerOnly' => '', };</pre>

Description	Value
	<pre>'Permission' => 'rw', 'Title' => 'Upcoming Events' };</pre>

2.17. Frontend::Agent::ModuleMetaHead

2.17.1. Frontend::HeaderMetaModule###2-TicketSearch

Description	Value
Description:	Module to generate html OpenSearch profile for short ticket search in the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::ModuleMetaHead
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Frontend::HeaderMetaModule'}->{'2-TicketSearch'} = { 'Action' => 'AgentTicketSearch', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::HeaderMetaTicketSearch' };</pre>

2.18. Frontend::Agent::ModuleNotify

2.18.1. Frontend::NotifyModule###5-Ticket::TicketEscalation

Description	Value
Description:	Module to show notifications and escalations (ShownMax: max. shown escalations, EscalationInMinutes: Show ticket which will escalation in, CacheTime: Cache of calculated escalations in seconds).
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::ModuleNotify
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Frontend::NotifyModule'}->{'5-Ticket::TicketEscalation'} = { 'CacheTime' => '40', 'EscalationInMinutes' => '120', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::NotificationAgentTicketEscalation', 'ShownMax' => '25' };</pre>

2.19. Frontend::Agent::ModuleRegistration

2.19.1. Frontend::Module###AgentTicketQueue

Description	Value
Description:	Frontend module registration for the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::ModuleRegistration
Valid:	1
Required:	0

Description	Value
Config-Setting:	<pre> \$self->{'Frontend::Module'}->{'AgentTicketQueue'} = { 'Description' => 'Overview of all open Tickets', 'Loader' => { 'CSS' => ['Core.AgentTicketQueue.css'] }, 'NavBar' => [{ 'AccessKey' => 'o', 'Block' => '', 'Description' => 'Overview of all open Tickets', 'Link' => 'Action=AgentTicketQueue', 'LinkOption' => '', 'Name' => 'Queue view', 'NavBar' => 'Ticket', 'Prio' => '100', 'Type' => '' }, { 'AccessKey' => 't', 'Block' => 'ItemArea', 'Description' => '', 'Link' => 'Action=AgentTicketQueue', 'LinkOption' => '', 'Name' => 'Tickets', 'NavBar' => 'Ticket', 'Prio' => '200', 'Type' => 'Menu' }], 'NavBarName' => 'Ticket', 'Title' => 'QueueView' }; </pre>

2.19.2. Frontend::Module###AgentTicketPhone

Description	Value
Description:	Frontend module registration for the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::ModuleRegistration
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre> \$self->{'Frontend::Module'}->{'AgentTicketPhone'} = { 'Description' => 'Create new phone picket', 'Loader' => { 'JavaScript' => ['Core.Agent.CustomerSearch.js', 'Core.Agent.TicketAction.js'] }, 'NavBar' => [{ 'AccessKey' => 'n', 'Block' => '', 'Description' => 'Create new phone ticket (inbound)', 'Link' => 'Action=AgentTicketPhone', 'LinkOption' => '', 'Name' => 'New phone ticket', 'NavBar' => 'Ticket', 'Prio' => '200', 'Type' => '' }] }; </pre>

Description	Value
	<pre>], 'NavBarName' => 'Ticket', 'Title' => 'New phone ticket' }; </pre>

2.19.3. Frontend::Module###AgentTicketPhoneOutbound

Description	Value
Description:	Frontend module registration for the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::ModuleRegistration
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre> \$self->{'Frontend::Module'}->{'AgentTicketPhoneOutbound'} = { 'Description' => 'Phone Call', 'Loader' => { 'JavaScript' => ['Core.Agent.TicketAction.js'] }, 'NavBarName' => 'Ticket', 'Title' => 'Phone-Ticket' }; </pre>

2.19.4. Frontend::Module###AgentTicketEmail

Description	Value
Description:	Frontend module registration for the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::ModuleRegistration
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre> \$self->{'Frontend::Module'}->{'AgentTicketEmail'} = { 'Description' => 'Create new email ticket', 'Loader' => { 'JavaScript' => ['Core.Agent.CustomerSearch.js', 'Core.Agent.TicketAction.js'] }, 'NavBar' => [{ 'AccessKey' => 'e', 'Block' => '', 'Description' => 'Create new email ticket and send this out (outbound)', 'Link' => 'Action=AgentTicketEmail', 'LinkOption' => '', 'Name' => 'New email ticket', 'NavBar' => 'Ticket', 'Prio' => '210', 'Type' => '' }], 'NavBarName' => 'Ticket', 'Title' => 'New email ticket' }; </pre>

2.19.5. Frontend::Module###AgentTicketSearch

Description	Value
Description:	Frontend module registration for the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::ModuleRegistration
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre> \$Self->{'Frontend::Module'}->{'AgentTicketSearch'} = { 'Description' => 'Search Ticket', 'NavBar' => [{ 'AccessKey' => 's', 'Block' => '', 'Description' => 'Search Tickets', 'Link' => 'Action=AgentTicketSearch', 'LinkOption' => 'onclick="window.setTimeout(function() {Core.Agent.Search.OpenSearchDialog(\'AgentTicketSearch\');}, 0); return false;"', 'Name' => 'Search', 'NavBar' => 'Ticket', 'Prio' => '300', 'Type' => '' }], 'NavBarName' => 'Ticket', 'Title' => 'Search' }; </pre>

2.19.6. Frontend::Module###AgentTicketMailbox

Description	Value
Description:	Frontend module registration for the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::ModuleRegistration
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre> \$Self->{'Frontend::Module'}->{'AgentTicketMailbox'} = { 'Description' => 'compat module for AgentTicketMailbox to AgentTicketLockedView', 'NavBarName' => 'Ticket', 'Title' => '' }; </pre>

2.19.7. Frontend::Module###AgentTicketLockedView

Description	Value
Description:	Frontend module registration for the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::ModuleRegistration
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre> \$Self->{'Frontend::Module'}->{'AgentTicketLockedView'} = { 'Description' => 'Locked Tickets', </pre>

Description	Value
	<pre>'NavBarName' => 'Ticket', 'Title' => 'Locked Tickets' };</pre>

2.19.8. Frontend::Module###AgentTicketResponsibleView

Description	Value
Description:	Frontend module registration for the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::ModuleRegistration
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Frontend::Module'}->{'AgentTicketResponsibleView'} = { 'Description' => 'Responsible Tickets', 'NavBarName' => 'Ticket', 'Title' => 'Responsible Tickets' };</pre>

2.19.9. Frontend::Module###AgentTicketWatchView

Description	Value
Description:	Frontend module registration for the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::ModuleRegistration
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Frontend::Module'}->{'AgentTicketWatchView'} = { 'Description' => 'Watched Tickets', 'NavBarName' => 'Ticket', 'Title' => 'Watched Tickets' };</pre>

2.19.10. Frontend::Module###AgentCustomerSearch

Description	Value
Description:	Frontend module registration for the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::ModuleRegistration
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Frontend::Module'}->{'AgentCustomerSearch'} = { 'Description' => 'AgentCustomerSearch', 'NavBarName' => 'Ticket', 'Title' => 'AgentCustomerSearch' };</pre>

2.19.11. Frontend::Module###AgentTicketStatusView

Description	Value
Description:	Frontend module registration for the agent interface.

Description	Value
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::ModuleRegistration
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre> \$self->{'Frontend::Module'}->{'AgentTicketStatusView'} = { 'Description' => 'Overview of all open tickets', 'NavBar' => [{ 'AccessKey' => 'v', 'Block' => '', 'Description' => 'Overview of all open Tickets.', 'Link' => 'Action=AgentTicketStatusView', 'LinkOption' => '', 'Name' => 'Status view', 'NavBar' => 'Ticket', 'Prio' => '110', 'Type' => '' }], 'NavBarName' => 'Ticket', 'Title' => 'Status view' }; </pre>

2.19.12. Frontend::Module###AgentTicketEscalationView

Description	Value
Description:	Frontend module registration for the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::ModuleRegistration
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre> \$self->{'Frontend::Module'}->{'AgentTicketEscalationView'} = { 'Description' => 'Overview of all escalated tickets', 'NavBar' => [{ 'AccessKey' => 'e', 'Block' => '', 'Description' => 'Overview Escalated Tickets', 'Link' => 'Action=AgentTicketEscalationView', 'LinkOption' => '', 'Name' => 'Escalation view', 'NavBar' => 'Ticket', 'Prio' => '120', 'Type' => '' }], 'NavBarName' => 'Ticket', 'Title' => 'Escalation view' }; </pre>

2.19.13. Frontend::Module###AgentZoom

Description	Value
Description:	Frontend module registration for the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::ModuleRegistration

Description	Value
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Frontend::Module'}->{'AgentZoom'} = { 'Description' => 'compat module for AgentZoom to AgentTicketZoom', 'NavBarName' => 'Ticket', 'Title' => '' };</pre>

2.19.14. Frontend::Module###AgentTicketZoom

Description	Value
Description:	Frontend module registration for the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::ModuleRegistration
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Frontend::Module'}->{'AgentTicketZoom'} = { 'Description' => 'Ticket Zoom', 'Loader' => { 'JavaScript' => ['thirdparty/jquery-tablesorter-2.0.5/jquery.tablesorter.js', 'Core.UI.Table.Sort.js', 'Core.Agent.TicketZoom.js'] }, 'NavBarName' => 'Ticket', 'Title' => 'Zoom' };</pre>

2.19.15. Frontend::Module###AgentTicketAttachment

Description	Value
Description:	Frontend module registration for the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::ModuleRegistration
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Frontend::Module'}->{'AgentTicketAttachment'} = { 'Description' => 'To download attachments', 'NavBarName' => 'Ticket', 'Title' => '' };</pre>

2.19.16. Frontend::Module###AgentTicketPlain

Description	Value
Description:	Frontend module registration for the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::ModuleRegistration
Valid:	1
Required:	0

Description	Value
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Frontend::Module'}->{'AgentTicketPlain'} = { 'Description' => 'Ticket plain view of an email', 'NavBarName' => 'Ticket', 'Title' => 'Plain' };</pre>

2.19.17. Frontend::Module###AgentTicketNote

Description	Value
Description:	Frontend module registration for the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::ModuleRegistration
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Frontend::Module'}->{'AgentTicketNote'} = { 'Description' => 'Ticket Note', 'Loader' => { 'JavaScript' => ['Core.Agent.TicketAction.js'] }, 'NavBarName' => 'Ticket', 'Title' => 'Note' };</pre>

2.19.18. Frontend::Module###AgentTicketMerge

Description	Value
Description:	Frontend module registration for the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::ModuleRegistration
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Frontend::Module'}->{'AgentTicketMerge'} = { 'Description' => 'Ticket Merge', 'NavBarName' => 'Ticket', 'Title' => 'Merge' };</pre>

2.19.19. Frontend::Module###AgentTicketPending

Description	Value
Description:	Frontend module registration for the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::ModuleRegistration
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Frontend::Module'}->{'AgentTicketPending'} = { 'Description' => 'Ticket Pending', 'Loader' => { 'JavaScript' => [</pre>

Description	Value
	<pre>'Core.Agent.TicketAction.js'] }, 'NavBarName' => 'Ticket', 'Title' => 'Pending' };</pre>

2.19.20. Frontend::Module###AgentTicketWatcher

Description	Value
Description:	Frontend module registration for the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::ModuleRegistration
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Frontend::Module'}->{'AgentTicketWatcher'} = { 'Description' => 'A TicketWatcher Module', 'NavBarName' => 'Ticket-Watcher', 'Title' => 'Ticket-Watcher' };</pre>

2.19.21. Frontend::Module###AgentTicketPriority

Description	Value
Description:	Frontend module registration for the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::ModuleRegistration
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Frontend::Module'}->{'AgentTicketPriority'} = { 'Description' => 'Ticket Priority', 'Loader' => { 'JavaScript' => ['Core.Agent.TicketAction.js'] }, 'NavBarName' => 'Ticket', 'Title' => 'Priority' };</pre>

2.19.22. Frontend::Module###AgentTicketLock

Description	Value
Description:	Frontend module registration for the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::ModuleRegistration
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Frontend::Module'}->{'AgentTicketLock'} = { 'Description' => 'Ticket Lock', 'NavBarName' => 'Ticket', 'Title' => 'Lock' };</pre>

Description	Value
	};

2.19.23. Frontend::Module###AgentTicketMove

Description	Value
Description:	Frontend module registration for the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::ModuleRegistration
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre> \$self->{'Frontend::Module'}->{'AgentTicketMove'} = { 'Description' => 'Ticket Move', 'Loader' => { 'JavaScript' => ['Core.Agent.TicketAction.js'] }, 'NavBarName' => 'Ticket', 'Title' => 'Move' }; </pre>

2.19.24. Frontend::Module###AgentTicketHistory

Description	Value
Description:	Frontend module registration for the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::ModuleRegistration
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre> \$self->{'Frontend::Module'}->{'AgentTicketHistory'} = { 'Description' => 'Ticket History', 'NavBarName' => 'Ticket', 'Title' => 'History' }; </pre>

2.19.25. Frontend::Module###AgentTicketOwner

Description	Value
Description:	Frontend module registration for the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::ModuleRegistration
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre> \$self->{'Frontend::Module'}->{'AgentTicketOwner'} = { 'Description' => 'Ticket Owner', 'Loader' => { 'JavaScript' => ['Core.Agent.TicketAction.js'] }, 'NavBarName' => 'Ticket', 'Title' => 'Owner' }; </pre>

Description	Value
	};

2.19.26. Frontend::Module###AgentTicketResponsible

Description	Value
Description:	Frontend module registration for the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::ModuleRegistration
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre> \$Self->{'Frontend::Module'}->{'AgentTicketResponsible'} = { 'Description' => 'Ticket Responsible', 'Loader' => { 'JavaScript' => ['Core.Agent.TicketAction.js'] }, 'NavBarName' => 'Ticket', 'Title' => 'Responsible' }; </pre>

2.19.27. Frontend::Module###AgentTicketCompose

Description	Value
Description:	Frontend module registration for the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::ModuleRegistration
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre> \$Self->{'Frontend::Module'}->{'AgentTicketCompose'} = { 'Description' => 'Ticket Compose email Answer', 'Loader' => { 'JavaScript' => ['Core.Agent.CustomerSearch.js', 'Core.Agent.TicketAction.js'] }, 'NavBarName' => 'Ticket', 'Title' => 'Compose' }; </pre>

2.19.28. Frontend::Module###AgentTicketBounce

Description	Value
Description:	Frontend module registration for the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::ModuleRegistration
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre> \$Self->{'Frontend::Module'}->{'AgentTicketBounce'} = { 'Description' => 'Ticket Compose Bounce Email', 'NavBarName' => 'Ticket', }; </pre>

Description	Value
	'Title' => 'Bounce' };

2.19.29. Frontend::Module###AgentTicketForward

Description	Value
Description:	Frontend module registration for the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::ModuleRegistration
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Frontend::Module'}->{'AgentTicketForward'} = { 'Description' => 'Ticket Forward Email', 'Loader' => { 'JavaScript' => ['Core.Agent.CustomerSearch.js', 'Core.Agent.TicketAction.js'] }, 'NavBarName' => 'Ticket', 'Title' => 'Forward' };</pre>

2.19.30. Frontend::Module###AgentTicketCustomer

Description	Value
Description:	Frontend module registration for the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::ModuleRegistration
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Frontend::Module'}->{'AgentTicketCustomer'} = { 'Description' => 'Ticket Customer', 'Loader' => { 'JavaScript' => ['Core.Agent.CustomerSearch.js', 'Core.Agent.TicketAction.js'] }, 'NavBarName' => 'Ticket', 'Title' => 'Customer' };</pre>

2.19.31. Frontend::Module###AgentTicketClose

Description	Value
Description:	Frontend module registration for the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::ModuleRegistration
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Frontend::Module'}->{'AgentTicketClose'} = {</pre>

Description	Value
	<pre>'Description' => 'Ticket Close', 'Loader' => { 'JavaScript' => ['Core.Agent.TicketAction.js'] }, 'NavBarName' => 'Ticket', 'Title' => 'Close' };</pre>

2.19.32. Frontend::Module###AgentTicketFreeText

Description	Value
Description:	Frontend module registration for the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::ModuleRegistration
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Frontend::Module'}->{'AgentTicketFreeText'} = { 'Description' => 'Ticket FreeText', 'Loader' => { 'JavaScript' => ['Core.Agent.TicketAction.js'] }, 'NavBarName' => 'Ticket', 'Title' => 'Free Fields' };</pre>

2.19.33. Frontend::Module###AgentTicketPrint

Description	Value
Description:	Frontend module registration for the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::ModuleRegistration
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Frontend::Module'}->{'AgentTicketPrint'} = { 'Description' => 'Ticket Print', 'NavBarName' => 'Ticket', 'Title' => 'Print' };</pre>

2.19.34. Frontend::Module###AgentTicketBulk

Description	Value
Description:	Frontend module registration for the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::ModuleRegistration
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Frontend::Module'}->{'AgentTicketBulk'} = {</pre>

Description	Value
	<pre>'Description' => 'Ticket bulk module', 'Loader' => { 'JavaScript' => ['Core.Agent.TicketAction.js'] }, 'NavBarName' => 'Ticket', 'Title' => 'Bulk-Action' };</pre>

2.20. Frontend::Agent::Preferences

2.20.1. PreferencesGroups###NewTicketNotify

Description	Value
Description:	Parameters for the NewTicketNotify object in the preferences view of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Preferences
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'PreferencesGroups'}->{'NewTicketNotify'} = { 'Active' => '1', 'Column' => 'Email Settings', 'Data' => { '0' => 'No', '1' => 'Yes' }, 'DataSelected' => '0', 'Desc' => 'Send me a notification if there is a new ticket in "My Queues".', 'Key' => 'Send new ticket notifications', 'Label' => 'New ticket notification', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::PreferencesGeneric', 'PrefKey' => 'UserSendNewTicketNotification', 'Prio' => '1000' };</pre>

2.20.2. PreferencesGroups###FollowUpNotify

Description	Value
Description:	Parameters for the FollowUpNotify object in the preference view of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Preferences
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'PreferencesGroups'}->{'FollowUpNotify'} = { 'Active' => '1', 'Column' => 'Email Settings', 'Data' => { '0' => 'No', '1' => 'Yes' }, 'DataSelected' => '0', 'Desc' => 'Send me a notification if a customer sends a follow up and I\'m the owner of the ticket or the ticket is unlocked and is in one of my subscribed queues.', };</pre>

Description	Value
	<pre>'Key' => 'Send ticket follow up notifications', 'Label' => 'Ticket follow up notification', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::PreferencesGeneric', 'PrefKey' => 'UserSendFollowUpNotification', 'Prio' => '2000' };</pre>

2.20.3. PreferencesGroups###LockTimeoutNotify

Description	Value
Description:	Parameters for the LockTimeoutNotify object in the preference view of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Preferences
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'PreferencesGroups'}->{'LockTimeoutNotify'} = { 'Active' => '1', 'Column' => 'Email Settings', 'Data' => { '0' => 'No', '1' => 'Yes' }, 'DataSelected' => '0', 'Desc' => 'Send me a notification if a ticket is unlocked by the system.', 'Key' => 'Send ticket lock timeout notifications', 'Label' => 'Ticket lock timeout notification', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::PreferencesGeneric', 'PrefKey' => 'UserSendLockTimeoutNotification', 'Prio' => '3000' };</pre>

2.20.4. PreferencesGroups###MoveNotify

Description	Value
Description:	Parameters for the MoveNotify object in the preference view of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Preferences
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'PreferencesGroups'}->{'MoveNotify'} = { 'Active' => '1', 'Column' => 'Email Settings', 'Data' => { '0' => 'No', '1' => 'Yes' }, 'DataSelected' => '0', 'Desc' => 'Send me a notification if a ticket is moved into one of "My Queues".', 'Key' => 'Send ticket move notifications', 'Label' => 'Ticket move notification', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::PreferencesGeneric', 'PrefKey' => 'UserSendMoveNotification', 'Prio' => '4000' };</pre>

2.20.5. PreferencesGroups###WatcherNotify

Description	Value
Description:	Parameters for the WatcherNotify object in the preference view of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Preferences
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'PreferencesGroups'}->{'WatcherNotify'} = { 'Active' => '1', 'Column' => 'Email Settings', 'Data' => { '0' => 'No', '1' => 'Yes' }, 'DataSelected' => '0', 'Desc' => 'Send me the same notifications for my watched tickets that the ticket owners will get.', 'Key' => 'Send ticket watch notifications', 'Label' => 'Ticket watch notification', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::PreferencesTicketWatcher', 'PrefKey' => 'UserSendWatcherNotification', 'Prio' => '5000' };</pre>

2.20.6. PreferencesGroups###CustomQueue

Description	Value
Description:	Parameters for the CustomQueue object in the preference view of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Preferences
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'PreferencesGroups'}->{'CustomQueue'} = { 'Active' => '1', 'Column' => 'Other Settings', 'Desc' => 'Your queue selection of your favourite queues. You also get notified about those queues via email if enabled.', 'Key' => 'My Queues', 'Label' => 'My Queues', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::PreferencesCustomQueue', 'Permission' => 'ro', 'Prio' => '1000' };</pre>

2.20.7. PreferencesGroups###RefreshTime

Description	Value
Description:	Parameters for the RefreshTime object in the preference view of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Preferences
Valid:	1

Description	Value
Required:	0
Config-Setting:	<pre> \$Self->{'PreferencesGroups'}->{'RefreshTime'} = { 'Active' => '1', 'Column' => 'Other Settings', 'Data' => { '0' => 'off', '10' => '10 minutes', '15' => '15 minutes', '2' => ' 2 minutes', '5' => ' 5 minutes', '7' => ' 7 minutes' }, 'DataSelected' => '0', 'Desc' => 'If enabled, the QueueView will automatically refresh after the specified time.', 'Key' => 'Refresh QueueView after', 'Label' => 'QueueView Refresh Time', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::PreferencesGeneric', 'PrefKey' => 'UserRefreshTime', 'Prio' => '2000' }; </pre>

2.20.8. PreferencesGroups###TicketOverviewSmallPageShown

Description	Value
Description:	Parameters for the pages (in which the tickets are shown) of the small ticket overview.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Preferences
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre> \$Self->{'PreferencesGroups'}->{'TicketOverviewSmallPageShown'} = { 'Active' => '0', 'Column' => 'Other Settings', 'Data' => { '10' => '10', '15' => '15', '20' => '20', '25' => '25', '30' => '30', '35' => '35' }, 'DataSelected' => '25', 'Key' => 'Ticket limit per page for Ticket Overview "Small"', 'Label' => 'Ticket Overview "Small" Limit', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::PreferencesGeneric', 'PrefKey' => 'UserTicketOverviewSmallPageShown', 'Prio' => '8000' }; </pre>

2.20.9. PreferencesGroups###TicketOverviewMediumPageShown

Description	Value
Description:	Parameters for the pages (in which the tickets are shown) of the medium ticket overview.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Preferences
Valid:	1

Description	Value
Required:	0
Config-Setting:	<pre> \$Self->{'PreferencesGroups'}->{'TicketOverviewMediumPageShown'} = { 'Active' => '0', 'Column' => 'Other Settings', 'Data' => { '10' => '10', '15' => '15', '20' => '20', '25' => '25', '30' => '30', '35' => '35' }, 'DataSelected' => '20', 'Key' => 'Ticket limit per page for Ticket Overview "Medium"', 'Label' => 'Ticket Overview "Medium" Limit', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::PreferencesGeneric', 'PrefKey' => 'UserTicketOverviewMediumPageShown', 'Prio' => '8100' }; </pre>

2.20.10. PreferencesGroups###TicketOverviewPreviewPageShown

Description	Value
Description:	Parameters for the pages (in which the tickets are shown) of the ticket preview overview.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Preferences
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre> \$Self->{'PreferencesGroups'}->{'TicketOverviewPreviewPageShown'} = { 'Active' => '0', 'Column' => 'Other Settings', 'Data' => { '10' => '10', '15' => '15', '20' => '20', '25' => '25', '30' => '30', '35' => '35' }, 'DataSelected' => '15', 'Key' => 'Ticket limit per page for Ticket Overview "Preview"', 'Label' => 'Ticket Overview "Preview" Limit', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::PreferencesGeneric', 'PrefKey' => 'UserTicketOverviewPreviewPageShown', 'Prio' => '8200' }; </pre>

2.20.11. PreferencesGroups###CreateNextMask

Description	Value
Description:	Parameters for the CreateNextMask object in the preference view of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Preferences
Valid:	1

Description	Value
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'PreferencesGroups'}->{'CreateNextMask'} = { 'Active' => '1', 'Column' => 'Other Settings', 'Data' => { '' => 'CreateTicket', 'AgentTicketZoom' => 'TicketZoom' }, 'DataSelected' => '', 'Key' => 'Show this screen after I created a new ticket', 'Label' => 'Screen after new ticket', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::PreferencesGeneric', 'PrefKey' => 'UserCreateNextMask', 'Prio' => '3000' };</pre>

2.21. Frontend::Agent::SearchRouter

2.21.1. Frontend::Search###Ticket

Description	Value
Description:	Search backend router.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::SearchRouter
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Frontend::Search'}->{'Ticket'} = { '^AgentTicket' => 'Action=AgentTicketSearch;Subaction=AJAX' };</pre>

2.22. Frontend::Agent::Ticket::ArticleAttachmentModule

2.22.1. Ticket::Frontend::ArticleAttachmentModule###1-Download

Description	Value
Description:	Shows a link to download article attachments in the zoom view of the article in the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ArticleAttachmentModule
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::ArticleAttachmentModule'}->{'1-Download'} = { 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::ArticleAttachmentDownload' };</pre>

2.22.2. Ticket::Frontend::ArticleAttachmentModule###2-HTML-Viewer

Description	Value
Description:	Shows a link to access article attachments via a html online viewer in the zoom view of the article in the agent interface.
Group:	Ticket

Description	Value
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ArticleAttachmentModule
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::ArticleAttachmentModule'}->{'2-HTML-Viewer'} = { 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::ArticleAttachmentHTMLViewer' };</pre>

2.23. Frontend::Agent::Ticket::ArticleComposeModule

2.23.1. Ticket::Frontend::ArticleComposeModule###1-SignEmail

Description	Value
Description:	Module to compose signed messages (PGP or S/MIME).
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ArticleComposeModule
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::ArticleComposeModule'}->{'1-SignEmail'} = { 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::ArticleComposeSign' };</pre>

2.23.2. Ticket::Frontend::ArticleComposeModule###2-CryptEmail

Description	Value
Description:	Module to crypt composed messages (PGP or S/MIME).
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ArticleComposeModule
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::ArticleComposeModule'}->{'2-CryptEmail'} = { 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::ArticleComposeCrypt' };</pre>

2.24. Frontend::Agent::Ticket::ArticleViewModule

2.24.1. Ticket::Frontend::ArticleViewModule###1-PGP

Description	Value
Description:	Agent interface article notification module to check PGP.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ArticleViewModule
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::ArticleViewModule'}->{'1-PGP'} = { 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::ArticleCheckPGP' };</pre>

2.24.2. Ticket::Frontend::ArticleViewModule###1-SMIME

Description	Value
Description:	Agent interface module to check incoming emails in the Ticket-Zoom-View if the S/MIME-key is available and true.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ArticleViewModule
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::ArticleViewModule'}->{'1-SMIME'} = { 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::ArticleCheckSMIME' };</pre>

2.25. Frontend::Agent::Ticket::ArticleViewModulePre

2.25.1. Ticket::Frontend::ArticlePreViewModule###1-PGP

Description	Value
Description:	Agent interface article notification module to check PGP.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ArticleViewModulePre
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::ArticlePreViewModule'}->{'1-PGP'} = { 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::ArticleCheckPGP' };</pre>

2.25.2. Ticket::Frontend::ArticlePreViewModule###1-SMIME

Description	Value
Description:	Agent interface article notification module to check S/MIME.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ArticleViewModulePre
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::ArticlePreViewModule'}->{'1-SMIME'} = { 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::ArticleCheckSMIME' };</pre>

2.26. Frontend::Agent::Ticket::MenuModule

2.26.1. Ticket::Frontend::MenuModule###000-Back

Description	Value
Description:	Shows a link in the menu to go back in the ticket zoom view of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::MenuModule
Valid:	1

Description	Value
Required:	0
Config-Setting:	<pre> \$Self->{'Ticket::Frontend::MenuModule'}->{'000-Back'} = { 'Action' => '', 'Description' => 'Back', 'Link' => '\$Env{"LastScreenOverview"};TicketID= \$QData{"TicketID"}', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::TicketMenuGeneric', 'Name' => 'Back', 'PopupType' => '', 'Target' => '' }; </pre>

2.26.2. Ticket::Frontend::MenuModule###100-Lock

Description	Value
Description:	Shows a link in the menu to lock/unlock tickets in the ticket zoom view of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::MenuModule
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre> \$Self->{'Ticket::Frontend::MenuModule'}->{'100-Lock'} = { 'Action' => 'AgentTicketLock', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::TicketMenuLock', 'Name' => 'Lock', 'Target' => '' }; </pre>

2.26.3. Ticket::Frontend::MenuModule###200-History

Description	Value
Description:	Shows a link in the menu to access the history of a ticket in the ticket zoom view of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::MenuModule
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre> \$Self->{'Ticket::Frontend::MenuModule'}->{'200-History'} = { 'Action' => 'AgentTicketHistory', 'Description' => 'Shows the ticket history!', 'Link' => 'Action=AgentTicketHistory;TicketID=\$QData{"TicketID"}', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::TicketMenuGeneric', 'Name' => 'History', 'PopupType' => 'TicketHistory', 'Target' => '' }; </pre>

2.26.4. Ticket::Frontend::MenuModule###210-Print

Description	Value
Description:	Shows a link in the menu to print a ticket or an article in the ticket zoom view of the agent interface.

Description	Value
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::MenuModule
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre> \$self->{'Ticket::Frontend::MenuModule'}->{'210-Print'} = { 'Action' => 'AgentTicketPrint', 'Description' => 'Print this ticket!', 'Link' => 'Action=AgentTicketPrint;TicketID=\$QData{"TicketID"}', 'LinkParam' => 'target="print"', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::TicketMenuGeneric', 'Name' => 'Print', 'PopupType' => 'TicketAction', 'Target' => '' }; </pre>

2.26.5. Ticket::Frontend::MenuModule###300-Priority

Description	Value
Description:	Shows a link in the menu to see the priority of a ticket in the ticket zoom view of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::MenuModule
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre> \$self->{'Ticket::Frontend::MenuModule'}->{'300-Priority'} = { 'Action' => 'AgentTicketPriority', 'Description' => 'Change the ticket priority!', 'Link' => 'Action=AgentTicketPriority;TicketID= \$QData{"TicketID"}', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::TicketMenuGeneric', 'Name' => 'Priority', 'PopupType' => 'TicketAction', 'Target' => '' }; </pre>

2.26.6. Ticket::Frontend::MenuModule###310-FreeText

Description	Value
Description:	Shows a link in the menu to add a free text field in the ticket zoom view of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::MenuModule
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre> \$self->{'Ticket::Frontend::MenuModule'}->{'310-FreeText'} = { 'Action' => 'AgentTicketFreeText', 'Description' => 'Change the ticket free fields!', 'Link' => 'Action=AgentTicketFreeText;TicketID= \$QData{"TicketID"}', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::TicketMenuGeneric', 'Name' => 'Free Fields', 'PopupType' => 'TicketAction', 'Target' => '' }; </pre>

2.26.7. Ticket::Frontend::MenuModule###320-Link

Description	Value
Description:	Shows a link in the menu that allows linking a ticket with another object in the ticket zoom view of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::MenuModule
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::MenuModule'}->{'320-Link'} = { 'Action' => 'AgentLinkObject', 'Description' => 'Link this ticket to other objects!', 'Link' => 'Action=AgentLinkObject;SourceObject=Ticket;SourceKey=\$QData{"TicketID"}', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::TicketMenuGeneric', 'Name' => 'Link', 'PopupType' => 'TicketAction', 'Target' => '' };</pre>

2.26.8. Ticket::Frontend::MenuModule###400-Owner

Description	Value
Description:	Shows a link in the menu to see the owner of a ticket in the ticket zoom view of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::MenuModule
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::MenuModule'}->{'400-Owner'} = { 'Action' => 'AgentTicketOwner', 'Description' => 'Change the ticket owner!', 'Link' => 'Action=AgentTicketOwner;TicketID=\$QData{"TicketID"}', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::TicketMenuGeneric', 'Name' => 'Owner', 'PopupType' => 'TicketAction', 'Target' => '' };</pre>

2.26.9. Ticket::Frontend::MenuModule###410-Responsible

Description	Value
Description:	Shows a link in the menu to see the responsible agent of a ticket in the ticket zoom view of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::MenuModule
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::MenuModule'}->{'410-Responsible'} = { 'Action' => 'AgentTicketResponsible', 'Description' => 'Change the ticket responsible!', 'Link' => 'Action=AgentTicketResponsible;TicketID=\$QData{"TicketID"}', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::TicketMenuResponsible', };</pre>

Description	Value
	<pre>'Name' => 'Responsible', 'PopupType' => 'TicketAction', 'Target' => '' };</pre>

2.26.10. Ticket::Frontend::MenuModule###420-Customer

Description	Value
Description:	Shows a link in the menu to see the customer who requested the ticket in the ticket zoom view of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::MenuModule
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::MenuModule'}->{'420-Customer'} = { 'Action' => 'AgentTicketCustomer', 'Description' => 'Change the ticket customer!', 'Link' => 'Action=AgentTicketCustomer;TicketID= \$QData{"TicketID"}', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::TicketMenuGeneric', 'Name' => 'Customer', 'PopupType' => 'TicketAction', 'Target' => '' };</pre>

2.26.11. Ticket::Frontend::MenuModule###420-Note

Description	Value
Description:	Shows a link in the menu to add a note in the ticket zoom view of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::MenuModule
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::MenuModule'}->{'420-Note'} = { 'Action' => 'AgentTicketNote', 'Description' => 'Add a note to this ticket!', 'Link' => 'Action=AgentTicketNote;TicketID=\$QData{"TicketID"}', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::TicketMenuGeneric', 'Name' => 'Note', 'PopupType' => 'TicketAction', 'Target' => '' };</pre>

2.26.12. Ticket::Frontend::MenuModule###430-Merge

Description	Value
Description:	Shows a link in the menu that allows merging tickets in the ticket zoom view of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::MenuModule
Valid:	1
Required:	0

Description	Value
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::MenuModule'}->{'430-Merge'} = { 'Action' => 'AgentTicketMerge', 'Description' => 'Merge this ticket!', 'Link' => 'Action=AgentTicketMerge;TicketID=\$QData{"TicketID"}', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::TicketMenuGeneric', 'Name' => 'Merge', 'PopupType' => 'TicketAction', 'Target' => '' };</pre>

2.26.13. Ticket::Frontend::MenuModule###440-Pending

Description	Value
Description:	Shows a link in the menu to set a ticket as pending in the ticket zoom view of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::MenuModule
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::MenuModule'}->{'440-Pending'} = { 'Action' => 'AgentTicketPending', 'Description' => 'Set this ticket to pending!', 'Link' => 'Action=AgentTicketPending;TicketID=\$QData{"TicketID"}', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::TicketMenuGeneric', 'Name' => 'Pending', 'PopupType' => 'TicketAction', 'Target' => '' };</pre>

2.26.14. Ticket::Frontend::MenuModule###448-Watch

Description	Value
Description:	Shows a link in the menu for subscribing / unsubscribing from a ticket in the ticket zoom view of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::MenuModule
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::MenuModule'}->{'448-Watch'} = { 'Action' => 'AgentTicketWatcher', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::TicketMenuTicketWatcher', 'Name' => 'Watch', 'Target' => '' };</pre>

2.26.15. Ticket::Frontend::MenuModule###450-Close

Description	Value
Description:	Shows a link in the menu to close a ticket in the ticket zoom view of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::MenuModule

Description	Value
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::MenuModule'}->{'450-Close'} = { 'Action' => 'AgentTicketClose', 'Description' => 'Close this ticket!', 'Link' => 'Action=AgentTicketClose;TicketID=\$QData{"TicketID"}', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::TicketMenuGeneric', 'Name' => 'Close', 'PopupType' => 'TicketAction', 'Target' => '' };</pre>

2.26.16. Ticket::Frontend::MenuModule###460-Delete

Description	Value
Description:	Shows a link in the menu to delete a ticket in the ticket zoom view of the agent interface. Additional access control to show or not show this link can be done by using Key "Group" and Content like "rw:group1;move_into:group2".
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::MenuModule
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::MenuModule'}->{'460-Delete'} = { 'Action' => 'AgentTicketMove', 'Description' => 'Delete this ticket!', 'Link' => 'Action=AgentTicketMove;TicketID=\$Data{"TicketID"};DestQueue=Delete', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::TicketMenuGeneric', 'Name' => 'Delete', 'PopupType' => '', 'Target' => '' };</pre>

2.26.17. Ticket::Frontend::MenuModule###470-Spam

Description	Value
Description:	Shows a link to set a ticket as spam in the ticket zoom view of the agent interface. Additional access control to show or not show this link can be done by using Key "Group" and Content like "rw:group1;move_into:group2".
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::MenuModule
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::MenuModule'}->{'470-Spam'} = { 'Action' => 'AgentTicketMove', 'Description' => 'Mark as Spam!', 'Link' => 'Action=AgentTicketMove;TicketID=\$Data{"TicketID"};DestQueue=Delete', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::TicketMenuGeneric', 'Name' => 'Spam', 'PopupType' => '', 'Target' => '' };</pre>

Description	Value
	};

2.27. Frontend::Agent::Ticket::MenuModulePre

2.27.1. Ticket::Frontend::PreMenuModule###100-Lock

Description	Value
Description:	Shows a link in the menu to lock / unlock a ticket in the ticket overviews of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::MenuModulePre
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::PreMenuModule'}->{'100-Lock'} = { 'Action' => 'AgentTicketLock', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::TicketMenuLock', 'Name' => 'Lock', 'PopupType' => '', 'Target' => '' };</pre>

2.27.2. Ticket::Frontend::PreMenuModule###200-Zoom

Description	Value
Description:	Shows a link in the menu to zoom a ticket in the ticket overviews of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::MenuModulePre
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::PreMenuModule'}->{'200-Zoom'} = { 'Action' => 'AgentTicketZoom', 'Description' => 'Look into a ticket!', 'Link' => 'Action=AgentTicketZoom;TicketID=\$QData{"TicketID"}', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::TicketMenuGeneric', 'Name' => 'Zoom', 'PopupType' => '', 'Target' => '' };</pre>

2.27.3. Ticket::Frontend::PreMenuModule###210-History

Description	Value
Description:	Shows a link in the menu to see the history of a ticket in every ticket overview of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::MenuModulePre
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::PreMenuModule'}->{'210-History'} = { 'Action' => 'AgentTicketHistory', 'Description' => 'Shows the ticket history!', };</pre>

Description	Value
	<pre>'Link' => 'Action=AgentTicketHistory;TicketID=\$QData{"TicketID"}', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::TicketMenuGeneric', 'Name' => 'History', 'PopupType' => 'TicketHistory', 'Target' => '' };</pre>

2.27.4. Ticket::Frontend::PreMenuModule###300-Priority

Description	Value
Description:	Shows a link in the menu to set the priority of a ticket in every ticket overview of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::MenuModulePre
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::PreMenuModule'}->{'300-Priority'} = { 'Action' => 'AgentTicketPriority', 'Description' => 'Change the ticket priority!', 'Link' => 'Action=AgentTicketPriority;TicketID= \$QData{"TicketID"}', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::TicketMenuGeneric', 'Name' => 'Priority', 'PopupType' => 'TicketAction', 'Target' => '' };</pre>

2.27.5. Ticket::Frontend::PreMenuModule###420-Note

Description	Value
Description:	Shows a link in the menu to add a note to a ticket in every ticket overview of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::MenuModulePre
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::PreMenuModule'}->{'420-Note'} = { 'Action' => 'AgentTicketNote', 'Description' => 'Add a note to this ticket!', 'Link' => 'Action=AgentTicketNote;TicketID=\$QData{"TicketID"}', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::TicketMenuGeneric', 'Name' => 'Note', 'PopupType' => 'TicketAction', 'Target' => '' };</pre>

2.27.6. Ticket::Frontend::PreMenuModule###440-Close

Description	Value
Description:	Shows a link in the menu to close a ticket in every ticket overview of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::MenuModulePre
Valid:	1

Description	Value
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::PreMenuModule'}->{'440-Close'} = { 'Action' => 'AgentTicketClose', 'Description' => 'Close this ticket!', 'Link' => 'Action=AgentTicketClose;TicketID=\$QData{"TicketID"}', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::TicketMenuGeneric', 'Name' => 'Close', 'PopupType' => 'TicketAction', 'Target' => '' };</pre>

2.27.7. Ticket::Frontend::PreMenuModule###445-Move

Description	Value
Description:	Shows a link in the menu to move a ticket in every ticket overview of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::MenuModulePre
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::PreMenuModule'}->{'445-Move'} = { 'Action' => 'AgentTicketMove', 'Description' => 'Change queue!', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::TicketMenuMove', 'Name' => 'Move' };</pre>

2.27.8. Ticket::Frontend::PreMenuModule###450-Delete

Description	Value
Description:	Shows a link in the menu to delete a ticket in every ticket overview of the agent interface. Additional access control to show or not show this link can be done by using Key "Group" and Content like "rw:group1;move_into:group2".
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::MenuModulePre
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::PreMenuModule'}->{'450-Delete'} = { 'Action' => 'AgentTicketMove', 'Description' => 'Delete this ticket!', 'Link' => 'Action=AgentTicketMove;TicketID=\$Data{"TicketID"};DestQueue=Delete', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::TicketMenuGeneric', 'Name' => 'Delete', 'PopupType' => '', 'Target' => '' };</pre>

2.27.9. Ticket::Frontend::PreMenuModule###460-Spam

Description	Value
Description:	Shows a link in the menu to set a ticket as spam in every ticket overview of the agent interface. Additional access control to show

Description	Value
	or not show this link can be done by using Key "Group" and Content like "rw:group1;move_into:group2".
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::MenuModulePre
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::PreMenuModule'}->{'460-Spam'} = { 'Action' => 'AgentTicketMove', 'Description' => 'Mark as Spam!', 'Link' => 'Action=AgentTicketMove;TicketID= \$Data{"TicketID"};DestQueue=Delete', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::TicketMenuGeneric', 'Name' => 'Spam', 'PopupType' => '', 'Target' => '' };</pre>

2.28. Frontend::Agent::Ticket::ViewBounce

2.28.1. Ticket::Frontend::AgentTicketBounce###Permission

Description	Value
Description:	Required permissions to use the ticket bounce screen in the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewBounce
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketBounce'}->{'Permission'} = 'bounce';</pre>

2.28.2. Ticket::Frontend::AgentTicketBounce###RequiredLock

Description	Value
Description:	Defines if a ticket lock is required in the ticket bounce screen of the agent interface (if the ticket isn't locked yet, the ticket gets locked and the current agent will be set automatically as its owner).
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewBounce
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketBounce'}->{'RequiredLock'} = '1';</pre>

2.28.3. Ticket::Frontend::AgentTicketBounce###StateDefault

Description	Value
Description:	Defines the default next state of a ticket after being bounced, in the ticket bounce screen of the agent interface.

Description	Value
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewBounce
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketBounce'}->{'StateDefault'} = 'closed successful';</pre>

2.28.4. Ticket::Frontend::AgentTicketBounce###StateType

Description	Value
Description:	Defines the next state of a ticket after being bounced, in the ticket bounce screen of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewBounce
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketBounce'}->{'StateType'} = ['open', 'closed'];</pre>

2.28.5. Ticket::Frontend::BounceText

Description	Value
Description:	Defines the default ticket bounced notification for customer/sender in the ticket bounce screen of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewBounce
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::BounceText'} = 'Your email with ticket number "<OTRS_TICKET>" is bounced to "<OTRS_BOUNCE_TO>". Contact this address for further information.';</pre>

2.29. Frontend::Agent::Ticket::ViewBulk

2.29.1. Ticket::Frontend::AgentTicketBulk###RequiredLock

Description	Value
Description:	Automatically lock and set owner to current Agent after selecting for an Bulk Action.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewBulk
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketBulk'}->{'RequiredLock'} = '1';</pre>

2.29.2. Ticket::Frontend::AgentTicketBulk###Owner

Description	Value
Description:	Sets the ticket owner in the ticket bulk screen of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewBulk
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketBulk'}->{'Owner'} = '1';</pre>

2.29.3. Ticket::Frontend::AgentTicketBulk###Responsible

Description	Value
Description:	Sets the responsible agent of the ticket in the ticket bulk screen of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewBulk
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketBulk'}->{'Responsible'} = '1';</pre>

2.29.4. Ticket::Frontend::AgentTicketBulk###State

Description	Value
Description:	If a note is added by an agent, sets the state of a ticket in the ticket bulk screen of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewBulk
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketBulk'}->{'State'} = '1';</pre>

2.29.5. Ticket::Frontend::AgentTicketBulk###StateType

Description	Value
Description:	Defines the next state of a ticket after adding a note, in the ticket bulk screen of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewBulk
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketBulk'}->{'StateType'} = ['open', 'closed', 'pending reminder',</pre>

Description	Value
	'pending auto'];

2.29.6. Ticket::Frontend::AgentTicketBulk###StateDefault

Description	Value
Description:	Defines the default next state of a ticket after adding a note, in the ticket bulk screen of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewBulk
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketBulk'}->{'StateDefault'} = 'open';</code>

2.29.7. Ticket::Frontend::AgentTicketBulk###Priority

Description	Value
Description:	Shows the ticket priority options in the ticket bulk screen of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewBulk
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketBulk'}->{'Priority'} = '1';</code>

2.29.8. Ticket::Frontend::AgentTicketBulk###PriorityDefault

Description	Value
Description:	Defines the default ticket priority in the ticket bulk screen of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewBulk
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketBulk'}->{'PriorityDefault'} = '3 normal';</code>

2.29.9. Ticket::Frontend::AgentTicketBulk###ArticleTypeDefault

Description	Value
Description:	Defines the default type of the note in the ticket bulk screen of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewBulk
Valid:	1
Required:	0

Description	Value
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketBulk'}->{'ArticleTypeDefault'} = 'note-internal';</pre>

2.29.10. Ticket::Frontend::AgentTicketBulk###ArticleTypes

Description	Value
Description:	Specifies the different note types that will be used in the system.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewBulk
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketBulk'}->{'ArticleTypes'} = { 'note-external' => '1', 'note-internal' => '1', 'note-report' => '0' };</pre>

2.30. Frontend::Agent::Ticket::ViewClose

2.30.1. Ticket::Frontend::AgentTicketClose###Permission

Description	Value
Description:	Required permissions to use the close ticket screen in the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewClose
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketClose'}->{'Permission'} = 'close';</pre>

2.30.2. Ticket::Frontend::AgentTicketClose###RequiredLock

Description	Value
Description:	Defines if a ticket lock is required in the close ticket screen of the agent interface (if the ticket isn't locked yet, the ticket gets locked and the current agent will be set automatically as its owner).
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewClose
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketClose'}->{'RequiredLock'} = '1';</pre>

2.30.3. Ticket::Frontend::AgentTicketClose###TicketType

Description	Value
Description:	Sets the ticket type in the close ticket screen of the agent interface (Ticket::Type needs to be activated).

Description	Value
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewClose
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketClose'}->{'TicketType'} = '0';</code>

2.30.4. Ticket::Frontend::AgentTicketClose###Service

Description	Value
Description:	Sets the service in the close ticket screen of the agent interface (Ticket::Service needs to be activated).
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewClose
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketClose'}->{'Service'} = '0';</code>

2.30.5. Ticket::Frontend::AgentTicketClose###Owner

Description	Value
Description:	Sets the ticket owner in the close ticket screen of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewClose
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketClose'}->{'Owner'} = '0';</code>

2.30.6. Ticket::Frontend::AgentTicketClose###OwnerMandatory

Description	Value
Description:	Sets if ticket owner must be selected by the agent.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewClose
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketClose'}->{'OwnerMandatory'} = '0';</code>

2.30.7. Ticket::Frontend::AgentTicketClose###Responsible

Description	Value
Description:	Sets the responsible agent of the ticket in the close ticket screen of the agent interface.
Group:	Ticket

Description	Value
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewClose
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketClose'}->{'Responsible'} = '0';</pre>

2.30.8. Ticket::Frontend::AgentTicketClose###State

Description	Value
Description:	If a note is added by an agent, sets the state of a ticket in the close ticket screen of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewClose
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketClose'}->{'State'} = '1';</pre>

2.30.9. Ticket::Frontend::AgentTicketClose###StateType

Description	Value
Description:	Defines the next state of a ticket after adding a note, in the close ticket screen of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewClose
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketClose'}->{'StateType'} = ['closed'];</pre>

2.30.10. Ticket::Frontend::AgentTicketClose###StateDefault

Description	Value
Description:	Defines the default next state of a ticket after adding a note, in the close ticket screen of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewClose
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketClose'}->{'StateDefault'} = 'closed successful';</pre>

2.30.11. Ticket::Frontend::AgentTicketClose###Note

Description	Value
Description:	Allows adding notes in the close ticket screen of the agent interface.

Description	Value
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewClose
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketClose'}->{'Note'} = '1';</code>

2.30.12. Ticket::Frontend::AgentTicketClose###Subject

Description	Value
Description:	Sets the default subject for notes added in the close ticket screen of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewClose
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketClose'}->{'Subject'} = '\$Text{"Close"}';</code>

2.30.13. Ticket::Frontend::AgentTicketClose###Body

Description	Value
Description:	Sets the default body text for notes added in the close ticket screen of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewClose
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketClose'}->{'Body'} = '';</code>

2.30.14. Ticket::Frontend::AgentTicketClose###InvolvedAgent

Description	Value
Description:	Shows a list of all the involved agents on this ticket, in the close ticket screen of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewClose
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketClose'}->{'InvolvedAgent'} = '0';</code>

2.30.15. Ticket::Frontend::AgentTicketClose###InformAgent

Description	Value
Description:	Shows a list of all the possible agents (all agents with note permissions on the queue/ticket) to determine who should be

Description	Value
	informed about this note, in the close ticket screen of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewClose
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketClose'}->{'InformAgent'} = '0';</pre>

2.30.16. Ticket::Frontend::AgentTicketClose###ArticleTypeDefault

Description	Value
Description:	Defines the default type of the note in the close ticket screen of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewClose
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketClose'}->{'ArticleTypeDefault'} = 'note-internal';</pre>

2.30.17. Ticket::Frontend::AgentTicketClose###ArticleTypes

Description	Value
Description:	Specifies the different note types that will be used in the system.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewClose
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketClose'}->{'ArticleTypes'} = { 'note-external' => '0', 'note-internal' => '1', 'note-report' => '0' };</pre>

2.30.18. Ticket::Frontend::AgentTicketClose###Priority

Description	Value
Description:	Shows the ticket priority options in the close ticket screen of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewClose
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	

Description	Value
	<code>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketClose'}->{'Priority'} = '0';</code>

2.30.19. Ticket::Frontend::AgentTicketClose###PriorityDefault

Description	Value
Description:	Defines the default ticket priority in the close ticket screen of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewClose
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketClose'}->{'PriorityDefault'} = '3 normal';</code>

2.30.20. Ticket::Frontend::AgentTicketClose###Title

Description	Value
Description:	Shows the title fields in the close ticket screen of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewClose
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketClose'}->{'Title'} = '0';</code>

2.30.21. Ticket::Frontend::AgentTicketClose###TicketFreeText

Description	Value
Description:	Ticket free text options shown in the close ticket screen of the agent interface. Possible settings: 0 = Disabled, 1 = Enabled, 2 = Enabled and required.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewClose
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketClose'}->{'TicketFreeText'} = { '1' => '0', '10' => '0', '11' => '0', '12' => '0', '13' => '0', '14' => '0', '15' => '0', '16' => '0', '2' => '0', '3' => '0', '4' => '0', '5' => '0', '6' => '0', '7' => '0',</code>

Description	Value
	<pre>'8' => '0', '9' => '0', };</pre>

2.30.22. Ticket::Frontend::AgentTicketClose###TicketFreeTime

Description	Value
Description:	Ticket free time options shown in the close ticket screen of the agent interface. Possible settings: 0 = Disabled, 1 = Enabled, 2 = Enabled and required.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewClose
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketClose'}->{'TicketFreeTime'} = { '1' => '0', '2' => '0', '3' => '0', '4' => '0', '5' => '0', '6' => '0', };</pre>

2.30.23. Ticket::Frontend::AgentTicketClose###ArticleFreeText

Description	Value
Description:	Article free text options shown in the close ticket screen of the agent interface. Possible settings: 0 = Disabled, 1 = Enabled, 2 = Enabled and required.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewClose
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketClose'}->{'ArticleFreeText'} = { '1' => '0', '2' => '0', '3' => '0', };</pre>

2.30.24. Ticket::Frontend::AgentTicketClose###HistoryType

Description	Value
Description:	Defines the history type for the close ticket screen action, which gets used for ticket history in the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewClose
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	

Description	Value
	<code>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketClose'}->{'HistoryType'} = 'AddNote';</code>

2.30.25. Ticket::Frontend::AgentTicketClose###HistoryComment

Description	Value
Description:	Defines the history comment for the close ticket screen action, which gets used for ticket history in the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewClose
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketClose'}->{'HistoryComment'} = '%Close';</code>

2.31. Frontend::Agent::Ticket::ViewCompose

2.31.1. Ticket::Frontend::AgentTicketCompose###Permission

Description	Value
Description:	Required permissions to use the ticket compose screen in the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewCompose
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketCompose'}->{'Permission'} = 'compose';</code>

2.31.2. Ticket::Frontend::AgentTicketCompose###RequiredLock

Description	Value
Description:	Defines if a ticket lock is required in the ticket compose screen of the agent interface (if the ticket isn't locked yet, the ticket gets locked and the current agent will be set automatically as its owner).
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewCompose
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketCompose'}->{'RequiredLock'} = '1';</code>

2.31.3. Ticket::Frontend::AgentTicketCompose###StateDefault

Description	Value
Description:	Defines the default next state of a ticket if it is composed / answered in the ticket compose screen of the agent interface.

Description	Value
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewCompose
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketCompose'}->{'StateDefault'} = 'open';</pre>

2.31.4. Ticket::Frontend::AgentTicketCompose###StateType

Description	Value
Description:	Defines the next possible states after composing / answering a ticket in the ticket compose screen of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewCompose
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketCompose'}->{'StateType'} = ['open', 'closed', 'pending auto', 'pending reminder'];</pre>

2.31.5. Ticket::Frontend::ResponseFormat

Description	Value
Description:	Defines the format of responses in the ticket compose screen of the agent interface (\$QData{"OrigFrom"} is From 1:1, \$QData{"OrigFromName"} is only realname of From).
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewCompose
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::ResponseFormat'} = '\$QData{"Salutation"} \$QData{"StdResponse"} \$QData{"Signature"} \$TimeShort{"\$QData{"Created"}} - \$QData{"OrigFromName"} \$Text{"wrote"}: \$QData{"Body"}';</pre>

2.31.6. Ticket::Frontend::Quote

Description	Value
Description:	Defines the used character for email quotes in the ticket compose screen of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewCompose

Description	Value
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self->{'Ticket::Frontend::Quote'} = '>';</code>

2.31.7. Ticket::Frontend::ComposeAddCustomerAddress

Description	Value
Description:	Adds customers email addresses to recipients in the ticket compose screen of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewCompose
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self->{'Ticket::Frontend::ComposeAddCustomerAddress'} = '1';</code>

2.31.8. Ticket::Frontend::ComposeReplaceSenderAddress

Description	Value
Description:	Replaces the original sender with current customer's email address on compose answer in the ticket compose screen of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewCompose
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self->{'Ticket::Frontend::ComposeReplaceSenderAddress'} = '0';</code>

2.31.9. Ticket::Frontend::ComposeExcludeCcRecipients

Description	Value
Description:	Uses Cc recipients in reply Cc list on compose an email answer in the ticket compose screen of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewCompose
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self->{'Ticket::Frontend::ComposeExcludeCcRecipients'} = '0';</code>

2.31.10. Ticket::Frontend::AgentTicketCompose###TicketFreeText

Description	Value
Description:	Ticket free text options shown in the ticket compose screen of the agent interface. Possible settings: 0 = Disabled, 1 = Enabled, 2 = Enabled and required.

Description	Value
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewCompose
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre> \$self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketCompose'}->{'TicketFreeText'} = { '1' => '0', '10' => '0', '11' => '0', '12' => '0', '13' => '0', '14' => '0', '15' => '0', '16' => '0', '2' => '0', '3' => '0', '4' => '0', '5' => '0', '6' => '0', '7' => '0', '8' => '0', '9' => '0' }; </pre>

2.31.11. Ticket::Frontend::AgentTicketCompose###TicketFreeTime

Description	Value
Description:	Ticket free time options shown in the ticket compose screen of the agent interface. Possible settings: 0 = Disabled, 1 = Enabled, 2 = Enabled and required.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewCompose
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre> \$self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketCompose'}->{'TicketFreeTime'} = { '1' => '0', '2' => '0', '3' => '0', '4' => '0', '5' => '0', '6' => '0' }; </pre>

2.31.12. Ticket::Frontend::AgentTicketCompose###ArticleFreeText

Description	Value
Description:	Article free text options shown in the ticket compose screen of the agent interface. Possible settings: 0 = Disabled, 1 = Enabled, 2 = Enabled and required.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewCompose
Valid:	1
Required:	0

Description	Value
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketCompose'}->{'ArticleFreeText'} = { '1' => '0', '2' => '0', '3' => '0' };</pre>

2.32. Frontend::Agent::Ticket::ViewCustomer

2.32.1. Ticket::Frontend::AgentTicketCustomer###Permission

Description	Value
Description:	Required permissions to change the customer of a ticket in the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewCustomer
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketCustomer'}->{'Permission'} = 'customer';</pre>

2.32.2. Ticket::Frontend::AgentTicketCustomer###RequiredLock

Description	Value
Description:	Defines if a ticket lock is required to change the customer of a ticket in the agent interface (if the ticket isn't locked yet, the ticket gets locked and the current agent will be set automatically as its owner).
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewCustomer
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketCustomer'}->{'RequiredLock'} = '0';</pre>

2.33. Frontend::Agent::Ticket::ViewEmailNew

2.33.1. Ticket::Frontend::AgentTicketEmail###Priority

Description	Value
Description:	Sets the default priority for new email tickets in the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewEmailNew
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketEmail'}->{'Priority'} = '3 normal';</pre>

2.33.2. Ticket::Frontend::AgentTicketEmail###ArticleType

Description	Value
Description:	Sets the default article type for new email tickets in the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewEmailNew
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketEmail'}->{'ArticleType'} = 'email-external';</code>

2.33.3. Ticket::Frontend::AgentTicketEmail###SenderType

Description	Value
Description:	Sets the default sender type for new email tickets in the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewEmailNew
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketEmail'}->{'SenderType'} = 'agent';</code>

2.33.4. Ticket::Frontend::AgentTicketEmail###Subject

Description	Value
Description:	Sets the default subject for new email tickets (e.g. 'email Outbound') in the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewEmailNew
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketEmail'}->{'Subject'} = '';</code>

2.33.5. Ticket::Frontend::AgentTicketEmail###Body

Description	Value
Description:	Sets the default text for new email tickets in the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewEmailNew
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketEmail'}->{'Body'} = '';</code>

2.33.6. Ticket::Frontend::AgentTicketEmail###StateDefault

Description	Value
Description:	Sets the default next ticket state, after the creation of an email ticket in the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewEmailNew
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketEmail'}->{'StateDefault'} = 'open';</pre>

2.33.7. Ticket::Frontend::AgentTicketEmail###StateType

Description	Value
Description:	Determines the next possible ticket states, after the creation of a new email ticket in the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewEmailNew
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketEmail'}->{'StateType'} = ['open', 'pending auto', 'pending reminder', 'closed'];</pre>

2.33.8. Ticket::Frontend::AgentTicketEmail###TicketFreeText

Description	Value
Description:	Ticket free text options shown in the email ticket screen of the agent interface. Possible settings: 0 = Disabled, 1 = Enabled, 2 = Enabled and required.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewEmailNew
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketEmail'}->{'TicketFreeText'} = { '1' => '0', '10' => '0', '11' => '0', '12' => '0', '13' => '0', '14' => '0', '15' => '0', '16' => '0', '2' => '0', '3' => '0', '4' => '0', '5' => '0', '6' => '0',</pre>

Description	Value
	<pre>'7' => '0', '8' => '0', '9' => '0' };</pre>

2.33.9. Ticket::Frontend::AgentTicketEmail###TicketFreeTime

Description	Value
Description:	Ticket free time options shown in the email ticket screen of the agent interface. Possible settings: 0 = Disabled, 1 = Enabled, 2 = Enabled and required.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewEmailNew
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketEmail'}->{'TicketFreeTime'} = { '1' => '0', '2' => '0', '3' => '0', '4' => '0', '5' => '0', '6' => '0' };</pre>

2.33.10. Ticket::Frontend::AgentTicketEmail###ArticleFreeText

Description	Value
Description:	Article free text options shown in the email ticket screen of the agent interface. Possible settings: 0 = Disabled, 1 = Enabled, 2 = Enabled and required.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewEmailNew
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketEmail'}->{'ArticleFreeText'} = { '1' => '0', '2' => '0', '3' => '0' };</pre>

2.33.11. Ticket::Frontend::AgentTicketEmail###HistoryType

Description	Value
Description:	Defines the history type for the email ticket screen action, which gets used for ticket history in the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewEmailNew
Valid:	1
Required:	1

Description	Value
Config-Setting:	<code>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketEmail'}->{'HistoryType'} = 'EmailAgent';</code>

2.33.12. Ticket::Frontend::AgentTicketEmail###HistoryComment

Description	Value
Description:	Defines the history comment for the email ticket screen action, which gets used for ticket history in the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewEmailNew
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketEmail'}->{'HistoryComment'} = '';</code>

2.34. Frontend::Agent::Ticket::ViewEscalation

2.34.1. Ticket::Frontend::AgentTicketEscalationView###ViewableTicketsPage

Description	Value
Description:	Shows all open tickets (even if they are locked) in the escalation view of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewEscalation
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketEscalationView'}->{'ViewableTicketsPage'} = '50';</code>

2.34.2. Ticket::Frontend::AgentTicketEscalationView###SortBy::Default

Description	Value
Description:	Defines the default ticket attribute for ticket sorting in the escalation view of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewEscalation
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketEscalationView'}->{'SortBy::Default'} = 'EscalationTime';</code>

2.34.3. Ticket::Frontend::AgentTicketEscalationView###Order::Default

Description	Value
Description:	Defines the default ticket order (after priority sort) in the escalation view of the agent interface. Up: oldest on top. Down: latest on top.

Description	Value
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewEscalation
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketEscalationView'}->{'Order::Default'} = 'Up';</pre>

2.35. Frontend::Agent::Ticket::ViewForward

2.35.1. Ticket::Frontend::AgentTicketForward###Permission

Description	Value
Description:	Required permissions to use the ticket forward screen in the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewForward
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketForward'}->{'Permission'} = 'forward';</pre>

2.35.2. Ticket::Frontend::AgentTicketForward###RequiredLock

Description	Value
Description:	Defines if a ticket lock is required in the ticket forward screen of the agent interface (if the ticket isn't locked yet, the ticket gets locked and the current agent will be set automatically as its owner).
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewForward
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketForward'}->{'RequiredLock'} = '1';</pre>

2.35.3. Ticket::Frontend::AgentTicketForward###StateDefault

Description	Value
Description:	Defines the default next state of a ticket after being forwarded, in the ticket forward screen of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewForward
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketForward'}->{'StateDefault'} = 'closed successful';</pre>

2.35.4. Ticket::Frontend::AgentTicketForward###StateType

Description	Value
Description:	Defines the next possible states after forwarding a ticket in the ticket forward screen of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewForward
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketForward'}->{'StateType'} = ['open', 'closed', 'pending reminder', 'pending auto'];</pre>

2.35.5. Ticket::Frontend::AgentTicketForward###ArticleTypeDefault

Description	Value
Description:	Defines the default type of forwarded message in the ticket forward screen of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewForward
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketForward'}->{'ArticleTypeDefault'} = 'email-external';</pre>

2.35.6. Ticket::Frontend::AgentTicketForward###ArticleTypes

Description	Value
Description:	Specifies the different article types that will be used in the system.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewForward
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketForward'}->{'ArticleTypes'} = ['email-external', 'email-internal'];</pre>

2.35.7. Ticket::Frontend::AgentTicketForward###TicketFreeText

Description	Value
Description:	Ticket free text options shown in the ticket forward screen of the agent interface. Possible settings: 0 = Disabled, 1 = Enabled, 2 = Enabled and required.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewForward

Description	Value
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketForward'}->{'TicketFreeText'} = { '1' => '0', '10' => '0', '11' => '0', '12' => '0', '13' => '0', '14' => '0', '15' => '0', '16' => '0', '2' => '0', '3' => '0', '4' => '0', '5' => '0', '6' => '0', '7' => '0', '8' => '0', '9' => '0' };</pre>

2.35.8. Ticket::Frontend::AgentTicketForward###TicketFreeTime

Description	Value
Description:	Ticket free time options shown in the ticket forward screen of the agent interface. Possible settings: 0 = Disabled, 1 = Enabled, 2 = Enabled and required.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewForward
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketForward'}->{'TicketFreeTime'} = { '1' => '0', '2' => '0', '3' => '0', '4' => '0', '5' => '0', '6' => '0' };</pre>

2.35.9. Ticket::Frontend::AgentTicketForward###ArticleFreeText

Description	Value
Description:	Article free text options shown in the ticket phone outbound screen of the agent interface. Possible settings: 0 = Disabled, 1 = Enabled, 2 = Enabled and required.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewForward
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketForward'}->{'ArticleFreeText'} = { '1' => '0',</pre>

Description	Value
	<pre>'2' => '0', '3' => '0' };</pre>

2.36. Frontend::Agent::Ticket::ViewFreeText

2.36.1. Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText###Permission

Description	Value
Description:	Required permissions to use the ticket free text screen in the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewFreeText
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText'}->{'Permission'} = 'rw';</pre>

2.36.2. Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText###RequiredLock

Description	Value
Description:	Defines if a ticket lock is required in the ticket free text screen of the agent interface (if the ticket isn't locked yet, the ticket gets locked and the current agent will be set automatically as its owner).
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewFreeText
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText'}->{'RequiredLock'} = '0';</pre>

2.36.3. Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText###TicketType

Description	Value
Description:	Sets the ticket type in the ticket free text screen of the agent interface (Ticket::Type needs to be activated).
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewFreeText
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText'}->{'TicketType'} = '1';</pre>

2.36.4. Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText###Service

Description	Value
Description:	Sets the service in the ticket free text screen of the agent interface (Ticket::Service needs to be activated).

Description	Value
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewFreeText
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText'}->{'Service'} = '1';</code>

2.36.5. Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText###Owner

Description	Value
Description:	Sets the ticket owner in the ticket free text screen of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewFreeText
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText'}->{'Owner'} = '0';</code>

2.36.6. Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText###OwnerMandatory

Description	Value
Description:	Sets if ticket owner must be selected by the agent.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewFreeText
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText'}->{'OwnerMandatory'} = '0';</code>

2.36.7. Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText###Responsible

Description	Value
Description:	Sets the responsible agent of the ticket in the ticket free text screen of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewFreeText
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText'}->{'Responsible'} = '0';</code>

2.36.8. Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText###State

Description	Value
Description:	If a note is added by an agent, sets the state of a ticket in the ticket free text screen of the agent interface.

Description	Value
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewFreeText
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText'}->{'State'} = '0';</code>

2.36.9. Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText###StateType

Description	Value
Description:	Defines the next state of a ticket after adding a note, in the ticket free text screen of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewFreeText
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText'}->{'StateType'} = ['open', 'closed', 'pending reminder', 'pending auto'];</code>

2.36.10. Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText###StateDefault

Description	Value
Description:	Defines the default next state of a ticket after adding a note, in the ticket free text screen of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewFreeText
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText'}->{'StateDefault'} = 'open';</code>

2.36.11. Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText###Note

Description	Value
Description:	Allows adding notes in the ticket free text screen of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewFreeText
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText'}->{'Note'} = '0';</code>

2.36.12. Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText###Subject

Description	Value
Description:	Defines the default subject of a note in the ticket free text screen of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewFreeText
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText'}->{'Subject'} = 'Note';</pre>

2.36.13. Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText###Body

Description	Value
Description:	Defines the default body of a note in the ticket free text screen of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewFreeText
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText'}->{'Body'} = '';</pre>

2.36.14. Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText###InvolvedAgent

Description	Value
Description:	Shows a list of all the involved agents on this ticket, in the ticket free text screen of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewFreeText
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText'}->{'InvolvedAgent'} = '0';</pre>

2.36.15. Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText###InformAgent

Description	Value
Description:	Shows a list of all the possible agents (all agents with note permissions on the queue/ticket) to determine who should be informed about this note, in the ticket free text screen of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewFreeText
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText'}->{'InformAgent'} = '0';</pre>

2.36.16. Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText###ArticleTypeDefault

Description	Value
Description:	Defines the default type of the note in the ticket free text screen of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewFreeText
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText'}->{'ArticleTypeDefault'} = 'note-internal';</pre>

2.36.17. Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText###ArticleTypes

Description	Value
Description:	Specifies the different note types that will be used in the system.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewFreeText
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText'}->{'ArticleTypes'} = { 'note-external' => '1', 'note-internal' => '1', 'note-report' => '0' };</pre>

2.36.18. Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText###Priority

Description	Value
Description:	Shows the ticket priority options in the ticket free text screen of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewFreeText
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText'}->{'Priority'} = '0';</pre>

2.36.19. Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText###PriorityDefault

Description	Value
Description:	Defines the default ticket priority in the ticket free text screen of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewFreeText
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	

Description	Value
	<code>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText'}->{'PriorityDefault'} = '3 normal';</code>

2.36.20. Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText###Title

Description	Value
Description:	Shows the title fields in the ticket free text screen of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewFreeText
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText'}->{'Title'} = '1';</code>

2.36.21. Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText###TicketFreeText

Description	Value
Description:	Ticket free text options shown in the ticket free text screen of the agent interface. Possible settings: 0 = Disabled, 1 = Enabled, 2 = Enabled and required.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewFreeText
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText'}->{'TicketFreeText'} = { '1' => '1', '10' => '0', '11' => '0', '12' => '0', '13' => '0', '14' => '0', '15' => '0', '16' => '0', '2' => '1', '3' => '1', '4' => '1', '5' => '0', '6' => '0', '7' => '0', '8' => '0', '9' => '0' };</code>

2.36.22. Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText###TicketFreeTime

Description	Value
Description:	Ticket free time options shown in the ticket free text screen of the agent interface. Possible settings: 0 = Disabled, 1 = Enabled, 2 = Enabled and required.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewFreeText
Valid:	1

Description	Value
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText'}- >{'TicketFreeTime'} = { '1' => '0', '2' => '0', '3' => '0', '4' => '0', '5' => '0', '6' => '0' };</pre>

2.36.23. Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText###ArticleFreeText

Description	Value
Description:	Article free text options shown in the ticket free text screen of the agent interface. Possible settings: 0 = Disabled, 1 = Enabled, 2 = Enabled and required.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewFreeText
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText'}- >{'ArticleFreeText'} = { '1' => '0', '2' => '0', '3' => '0' };</pre>

2.36.24. Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText###HistoryType

Description	Value
Description:	Defines the history type for the ticket free text screen action, which gets used for ticket history.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewFreeText
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText'}->{'HistoryType'} = 'AddNote';</pre>

2.36.25. Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText###HistoryComment

Description	Value
Description:	Defines the history comment for the ticket free text screen action, which gets used for ticket history.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewFreeText
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	

Description	Value
	<code>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText'}->{'HistoryComment'} = '%FreeText';</code>

2.37. Frontend::Agent::Ticket::ViewHistory

2.37.1. Ticket::Frontend::HistoryOrder

Description	Value
Description:	Shows the ticket history (reverse ordered) in the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewHistory
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self->{'Ticket::Frontend::HistoryOrder'} = 'normal';</code>

2.38. Frontend::Agent::Ticket::ViewMailbox

2.38.1. Ticket::Frontend::AgentTicketLockedView###SortBy::Default

Description	Value
Description:	Defines the default ticket attribute for ticket sorting in the locked ticket view of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewMailbox
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketLockedView'}->{'SortBy::Default'} = 'Age';</code>

2.38.2. Ticket::Frontend::AgentTicketLockedView###Order::Default

Description	Value
Description:	Defines the default ticket order in the ticket locked view of the agent interface. Up: oldest on top. Down: latest on top.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewMailbox
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketLockedView'}->{'Order::Default'} = 'Up';</code>

2.38.3. Ticket::Frontend::AgentTicketResponsibleView###SortBy::Default

Description	Value
Description:	Defines the default ticket attribute for ticket sorting in the responsible view of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewMailbox

Description	Value
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketResponsibleView'}->{'SortBy::Default'} = 'Age';</pre>

2.38.4. Ticket::Frontend::AgentTicketResponsibleView###Order::Default

Description	Value
Description:	Defines the default ticket order in the responsible view of the agent interface. Up: oldest on top. Down: latest on top.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewMailbox
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketResponsibleView'}->{'Order::Default'} = 'Up';</pre>

2.38.5. Ticket::Frontend::AgentTicketWatchView###SortBy::Default

Description	Value
Description:	Defines the default ticket attribute for ticket sorting in the watch view of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewMailbox
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketWatchView'}->{'SortBy::Default'} = 'Age';</pre>

2.38.6. Ticket::Frontend::AgentTicketWatchView###Order::Default

Description	Value
Description:	Defines the default ticket order in the watch view of the agent interface. Up: oldest on top. Down: latest on top.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewMailbox
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketWatchView'}->{'Order::Default'} = 'Up';</pre>

2.39. Frontend::Agent::Ticket::ViewMerge

2.39.1. Ticket::Frontend::AgentTicketMerge###Permission

Description	Value
Description:	Required permissions to use the ticket merge screen of a zoomed ticket in the agent interface.

Description	Value
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewMerge
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketMerge'}->{'Permission'} = 'rw';</pre>

2.39.2. Ticket::Frontend::AgentTicketMerge###RequiredLock

Description	Value
Description:	Defines if a ticket lock is required in the ticket merge screen of a zoomed ticket in the agent interface (if the ticket isn't locked yet, the ticket gets locked and the current agent will be set automatically as its owner).
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewMerge
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketMerge'}->{'RequiredLock'} = '1';</pre>

2.39.3. Ticket::Frontend::MergeText

Description	Value
Description:	When tickets are merged, the customer can be informed per email by setting the check box "Inform Sender". In this text area, you can define a pre-formatted text which can later be modified by the agents.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewMerge
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::MergeText'} = 'Your email with ticket number "<OTRS_TICKET>" is merged to "<OTRS_MERGE_TO_TICKET>";</pre>

2.39.4. Ticket::Frontend::AutomaticMergeText

Description	Value
Description:	When tickets are merged, a note will be added automatically to the ticket which is no longer active. In this text area you can define this text (This text cannot be changed by the agent).
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewMerge
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	

Description	Value
	<code>\$Self->{'Ticket::Frontend::AutomaticMergeText'} = 'Merged Ticket <OTRS_TICKET> to <OTRS_MERGE_TO_TICKET>.';</code>

2.40. Frontend::Agent::Ticket::ViewMove

2.40.1. Ticket::Frontend::MoveType

Description	Value
Description:	Determines if the list of possible queues to move to ticket into should be displayed in a dropdown list or in a new window in the agent interface. If "New Window" is set you can add a move note to the ticket.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewMove
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self->{'Ticket::Frontend::MoveType'} = 'form';</code>

2.40.2. Ticket::Frontend::AgentTicketMove###State

Description	Value
Description:	Allows to set a new ticket state in the move ticket screen of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewMove
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketMove'}->{'State'} = '1';</code>

2.40.3. Ticket::DefaultNextMoveStateType

Description	Value
Description:	Defines the next state of a ticket after being moved to another queue, in the move ticket screen of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewMove
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self->{'Ticket::DefaultNextMoveStateType'} = ['open', 'closed'];</code>

2.40.4. Ticket::Frontend::AgentTicketMove###Priority

Description	Value
Description:	Shows the ticket priority options in the move ticket screen of the agent interface.
Group:	Ticket

Description	Value
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewMove
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketMove'}->{'Priority'} = '0';</code>

2.40.5. Ticket::Frontend::AgentTicketMove###TicketFreeText

Description	Value
Description:	Ticket free text options shown in the move ticket screen of the agent interface. Possible settings: 0 = Disabled, 1 = Enabled, 2 = Enabled and required.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewMove
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketMove'}->{'TicketFreeText'} = { '1' => '0', '10' => '0', '11' => '0', '12' => '0', '13' => '0', '14' => '0', '15' => '0', '16' => '0', '2' => '0', '3' => '0', '4' => '0', '5' => '0', '6' => '0', '7' => '0', '8' => '0', '9' => '0' };</code>

2.40.6. Ticket::Frontend::AgentTicketMove###TicketFreeTime

Description	Value
Description:	Ticket free time options shown in the move ticket screen of the agent interface. Possible settings: 0 = Disabled, 1 = Enabled, 2 = Enabled and required.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewMove
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketMove'}->{'TicketFreeTime'} = { '1' => '0', '2' => '0', '3' => '0', '4' => '0', '5' => '0', '6' => '0' };</code>

2.40.7. Ticket::Frontend::AgentTicketMove###Subject

Description	Value
Description:	Sets the default subject for notes added in the ticket move screen of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewMove
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketMove'}->{'Subject'} = '\$Text{"Change Queue"}';</pre>

2.40.8. Ticket::Frontend::AgentTicketMove###Body

Description	Value
Description:	Sets the default body text for notes added in the ticket move screen of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewMove
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketMove'}->{'Body'} = '';</pre>

2.41. Frontend::Agent::Ticket::ViewNote

2.41.1. Ticket::Frontend::AgentTicketNote###Permission

Description	Value
Description:	Required permissions to use the ticket note screen in the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewNote
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketNote'}->{'Permission'} = 'note';</pre>

2.41.2. Ticket::Frontend::AgentTicketNote###RequiredLock

Description	Value
Description:	Defines if a ticket lock is required in the ticket note screen of the agent interface (if the ticket isn't locked yet, the ticket gets locked and the current agent will be set automatically as its owner).
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewNote
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	

Description	Value
	<code>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketNote'}->{'RequiredLock'} = '0';</code>

2.41.3. Ticket::Frontend::AgentTicketNote###TicketType

Description	Value
Description:	Sets the ticket type in the ticket note screen of the agent interface (Ticket::Type needs to be activated).
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewNote
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketNote'}->{'TicketType'} = '0';</code>

2.41.4. Ticket::Frontend::AgentTicketNote###Service

Description	Value
Description:	Sets the service in the ticket note screen of the agent interface (Ticket::Service needs to be activated).
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewNote
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketNote'}->{'Service'} = '0';</code>

2.41.5. Ticket::Frontend::AgentTicketNote###Owner

Description	Value
Description:	Sets the ticket owner in the ticket note screen of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewNote
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketNote'}->{'Owner'} = '0';</code>

2.41.6. Ticket::Frontend::AgentTicketNote###OwnerMandatory

Description	Value
Description:	Sets if ticket owner must be selected by the agent.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewNote
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	

Description	Value
	<code>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketNote'}->{'OwnerMandatory'} = '0';</code>

2.41.7. Ticket::Frontend::AgentTicketNote###Responsible

Description	Value
Description:	Sets the responsible agent of the ticket in the ticket note screen of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewNote
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketNote'}->{'Responsible'} = '0';</code>

2.41.8. Ticket::Frontend::AgentTicketNote###State

Description	Value
Description:	If a note is added by an agent, sets the state of a ticket in the ticket note screen of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewNote
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketNote'}->{'State'} = '0';</code>

2.41.9. Ticket::Frontend::AgentTicketNote###StateType

Description	Value
Description:	Defines the next state of a ticket after adding a note, in the ticket note screen of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewNote
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketNote'}->{'StateType'} = ['open', 'closed', 'pending reminder', 'pending auto'];</code>

2.41.10. Ticket::Frontend::AgentTicketNote###StateDefault

Description	Value
Description:	Defines the default next state of a ticket after adding a note, in the ticket note screen of the agent interface.
Group:	Ticket

Description	Value
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewNote
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketNote'}->{'StateDefault'} = 'open';</code>

2.41.11. Ticket::Frontend::AgentTicketNote###Note

Description	Value
Description:	Allows adding notes in the ticket note screen of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewNote
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketNote'}->{'Note'} = '1';</code>

2.41.12. Ticket::Frontend::AgentTicketNote###Subject

Description	Value
Description:	Sets the default subject for notes added in the ticket note screen of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewNote
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketNote'}->{'Subject'} = '\$Text{"Note"}';</code>

2.41.13. Ticket::Frontend::AgentTicketNote###Body

Description	Value
Description:	Sets the default body text for notes added in the ticket note screen of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewNote
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketNote'}->{'Body'} = '';</code>

2.41.14. Ticket::Frontend::AgentTicketNote###InvolvedAgent

Description	Value
Description:	Shows a list of all the involved agents on this ticket, in the ticket note screen of the agent interface.

Description	Value
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewNote
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketNote'}->{'InvolvedAgent'} = '0';</code>

2.41.15. Ticket::Frontend::AgentTicketNote###InformAgent

Description	Value
Description:	Shows a list of all the possible agents (all agents with note permissions on the queue/ticket) to determine who should be informed about this note, in the ticket note screen of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewNote
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketNote'}->{'InformAgent'} = '0';</code>

2.41.16. Ticket::Frontend::AgentTicketNote###ArticleTypeDefault

Description	Value
Description:	Defines the default type of the note in the ticket note screen of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewNote
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketNote'}->{'ArticleTypeDefault'} = 'note-internal';</code>

2.41.17. Ticket::Frontend::AgentTicketNote###ArticleTypes

Description	Value
Description:	Specifies the different note types that will be used in the system.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewNote
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketNote'}->{'ArticleTypes'} = { 'note-external' => '1', 'note-internal' => '1', 'note-report' => '0' }</code>

Description	Value
	};

2.41.18. Ticket::Frontend::AgentTicketNote###Priority

Description	Value
Description:	Shows the ticket priority options in the ticket note screen of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewNote
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketNote'}->{'Priority'} = '0';</code>

2.41.19. Ticket::Frontend::AgentTicketNote###PriorityDefault

Description	Value
Description:	Defines the default ticket priority in the ticket note screen of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewNote
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketNote'}->{'PriorityDefault'} = '3 normal';</code>

2.41.20. Ticket::Frontend::AgentTicketNote###Title

Description	Value
Description:	Shows the title fields in the ticket note screen of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewNote
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketNote'}->{'Title'} = '0';</code>

2.41.21. Ticket::Frontend::AgentTicketNote###TicketFreeText

Description	Value
Description:	Ticket free text options shown in the ticket note screen of the agent interface. Possible settings: 0 = Disabled, 1 = Enabled, 2 = Enabled and required.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewNote
Valid:	1
Required:	0

Description	Value
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketNote'}->{'TicketFreeText'} = { '1' => '0', '10' => '0', '11' => '0', '12' => '0', '13' => '0', '14' => '0', '15' => '0', '16' => '0', '2' => '0', '3' => '0', '4' => '0', '5' => '0', '6' => '0', '7' => '0', '8' => '0', '9' => '0' };</pre>

2.41.22. Ticket::Frontend::AgentTicketNote###TicketFreeTime

Description	Value
Description:	Ticket free time options shown in the ticket note screen of the agent interface. Possible settings: 0 = Disabled, 1 = Enabled, 2 = Enabled and required.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewNote
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketNote'}->{'TicketFreeTime'} = { '1' => '0', '2' => '0', '3' => '0', '4' => '0', '5' => '0', '6' => '0' };</pre>

2.41.23. Ticket::Frontend::AgentTicketNote###ArticleFreeText

Description	Value
Description:	Article free text options shown in the ticket note screen of the agent interface. Possible settings: 0 = Disabled, 1 = Enabled, 2 = Enabled and required.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewNote
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketNote'}->{'ArticleFreeText'} = { '1' => '0', '2' => '0', '3' => '0' };</pre>

2.41.24. Ticket::Frontend::AgentTicketNote###HistoryType

Description	Value
Description:	Defines the history type for the ticket note screen action, which gets used for ticket history in the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewNote
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketNote'}->{'HistoryType'} = 'AddNote';</pre>

2.41.25. Ticket::Frontend::AgentTicketNote###HistoryComment

Description	Value
Description:	Defines the history comment for the ticket note screen action, which gets used for ticket history in the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewNote
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketNote'}->{'HistoryComment'} = '%Note';</pre>

2.42. Frontend::Agent::Ticket::ViewOwner

2.42.1. Ticket::Frontend::AgentTicketOwner###Permission

Description	Value
Description:	Required permissions to use the ticket owner screen of a zoomed ticket in the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewOwner
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketOwner'}->{'Permission'} = 'owner';</pre>

2.42.2. Ticket::Frontend::AgentTicketOwner###RequiredLock

Description	Value
Description:	Defines if a ticket lock is required in the ticket owner screen of a zoomed ticket in the agent interface (if the ticket isn't locked yet, the ticket gets locked and the current agent will be set automatically as its owner).
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewOwner
Valid:	1

Description	Value
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketOwner'}->{'RequiredLock'} = '0';</code>

2.42.3. Ticket::Frontend::AgentTicketOwner###TicketType

Description	Value
Description:	Sets the ticket type in the ticket owner screen of a zoomed ticket in the agent interface (Ticket::Type needs to be activated).
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewOwner
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketOwner'}->{'TicketType'} = '0';</code>

2.42.4. Ticket::Frontend::AgentTicketOwner###Service

Description	Value
Description:	Sets the service in the ticket owner screen of a zoomed ticket in the agent interface (Ticket::Service needs to be activated).
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewOwner
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketOwner'}->{'Service'} = '0';</code>

2.42.5. Ticket::Frontend::AgentTicketOwner###Owner

Description	Value
Description:	Sets the ticket owner in the ticket owner screen of a zoomed ticket in the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewOwner
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketOwner'}->{'Owner'} = '1';</code>

2.42.6. Ticket::Frontend::AgentTicketOwner###OwnerMandatory

Description	Value
Description:	Sets if ticket owner must be selected by the agent.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewOwner
Valid:	1

Description	Value
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketOwner'}->{'OwnerMandatory'} = '1';</code>

2.42.7. Ticket::Frontend::AgentTicketOwner###Responsible

Description	Value
Description:	Sets the responsible agent of the ticket in the ticket owner screen of a zoomed ticket in the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewOwner
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketOwner'}->{'Responsible'} = '0';</code>

2.42.8. Ticket::Frontend::AgentTicketOwner###State

Description	Value
Description:	If a note is added by an agent, sets the state of the ticket in the ticket owner screen of a zoomed ticket in the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewOwner
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketOwner'}->{'State'} = '0';</code>

2.42.9. Ticket::Frontend::AgentTicketOwner###StateType

Description	Value
Description:	Defines the next state of a ticket after adding a note, in the ticket owner screen of a zoomed ticket in the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewOwner
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketOwner'}->{'StateType'} = ['open', 'pending reminder', 'pending auto'];</code>

2.42.10. Ticket::Frontend::AgentTicketOwner###StateDefault

Description	Value
Description:	Defines the default next state of a ticket after adding a note, in the ticket owner screen of a zoomed ticket in the agent interface.

Description	Value
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewOwner
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketOwner'}->{'StateDefault'} = 'open';</pre>

2.42.11. Ticket::Frontend::AgentTicketOwner###Note

Description	Value
Description:	Allows adding notes in the ticket owner screen of a zoomed ticket in the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewOwner
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketOwner'}->{'Note'} = '1';</pre>

2.42.12. Ticket::Frontend::AgentTicketOwner###Subject

Description	Value
Description:	Sets the default subject for notes added in the ticket owner screen of a zoomed ticket in the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewOwner
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketOwner'}->{'Subject'} = '\$Text{"Owner Update"}!';</pre>

2.42.13. Ticket::Frontend::AgentTicketOwner###Body

Description	Value
Description:	Sets the default body text for notes added in the ticket owner screen of a zoomed ticket in the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewOwner
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketOwner'}->{'Body'} = '';</pre>

2.42.14. Ticket::Frontend::AgentTicketOwner###InvolvedAgent

Description	Value
Description:	Shows a list of all the involved agents on this ticket, in the ticket owner screen of a zoomed ticket in the agent interface.

Description	Value
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewOwner
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketOwner'}->{'InvolvedAgent'} = '0';</pre>

2.42.15. Ticket::Frontend::AgentTicketOwner###InformAgent

Description	Value
Description:	Shows a list of all the possible agents (all agents with note permissions on the queue/ticket) to determine who should be informed about this note, in the ticket owner screen of a zoomed ticket in the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewOwner
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketOwner'}->{'InformAgent'} = '0';</pre>

2.42.16. Ticket::Frontend::AgentTicketOwner###ArticleTypeDefault

Description	Value
Description:	Defines the default type of the note in the ticket owner screen of a zoomed ticket in the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewOwner
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketOwner'}->{'ArticleTypeDefault'} = 'note-internal';</pre>

2.42.17. Ticket::Frontend::AgentTicketOwner###ArticleTypes

Description	Value
Description:	Specifies the different note types that will be used in the system.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewOwner
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketOwner'}->{'ArticleTypes'} = { 'note-external' => '0', 'note-internal' => '1', 'note-report' => '0' }</pre>

Description	Value
	};

2.42.18. Ticket::Frontend::AgentTicketOwner###Priority

Description	Value
Description:	Shows the ticket priority options in the ticket owner screen of a zoomed ticket in the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewOwner
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketOwner'}->{'Priority'} = '0';</code>

2.42.19. Ticket::Frontend::AgentTicketOwner###PriorityDefault

Description	Value
Description:	Defines the default ticket priority in the ticket owner screen of a zoomed ticket in the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewOwner
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketOwner'}->{'PriorityDefault'} = '3 normal';</code>

2.42.20. Ticket::Frontend::AgentTicketOwner###Title

Description	Value
Description:	Shows the title fields in the ticket owner screen of a zoomed ticket in the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewOwner
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketOwner'}->{'Title'} = '0';</code>

2.42.21. Ticket::Frontend::AgentTicketOwner###TicketFreeText

Description	Value
Description:	Ticket free text options shown in the ticket owner screen of a zoomed ticket in the agent interface. Possible settings: 0 = Disabled, 1 = Enabled, 2 = Enabled and required.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewOwner
Valid:	1
Required:	0

Description	Value
Config-Setting:	<pre> \$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketOwner'}->{'TicketFreeText'} = { '1' => '0', '10' => '0', '11' => '0', '12' => '0', '13' => '0', '14' => '0', '15' => '0', '16' => '0', '2' => '0', '3' => '0', '4' => '0', '5' => '0', '6' => '0', '7' => '0', '8' => '0', '9' => '0' }; </pre>

2.42.22. Ticket::Frontend::AgentTicketOwner###TicketFreeTime

Description	Value
Description:	Ticket free time options shown in the ticket owner screen of a zoomed ticket in the agent interface. Possible settings: 0 = Disabled, 1 = Enabled, 2 = Enabled and required.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewOwner
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre> \$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketOwner'}->{'TicketFreeTime'} = { '1' => '0', '2' => '0', '3' => '0', '4' => '0', '5' => '0', '6' => '0' }; </pre>

2.42.23. Ticket::Frontend::AgentTicketOwner###ArticleFreeText

Description	Value
Description:	Article free text options shown in the ticket owner screen of a zoomed ticket in the agent interface. Possible settings: 0 = Disabled, 1 = Enabled, 2 = Enabled and required.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewOwner
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre> \$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketOwner'}->{'ArticleFreeText'} = { '1' => '0', '2' => '0', '3' => '0' }; </pre>

2.42.24. Ticket::Frontend::AgentTicketOwner###HistoryType

Description	Value
Description:	Defines the history type for the ticket owner screen action, which gets used for ticket history in the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewOwner
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketOwner'}->{'HistoryType'} = 'AddNote';</pre>

2.42.25. Ticket::Frontend::AgentTicketOwner###HistoryComment

Description	Value
Description:	Defines the history comment for the ticket owner screen action, which gets used for ticket history in the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewOwner
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketOwner'}->{'HistoryComment'} = '%Owner';</pre>

2.43. Frontend::Agent::Ticket::ViewPending

2.43.1. Ticket::Frontend::AgentTicketPending###Permission

Description	Value
Description:	Required permissions to use the ticket pending screen of a zoomed ticket in the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewPending
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketPending'}->{'Permission'} = 'pending';</pre>

2.43.2. Ticket::Frontend::AgentTicketPending###RequiredLock

Description	Value
Description:	Defines if a ticket lock is required in the ticket pending screen of a zoomed ticket in the agent interface (if the ticket isn't locked yet, the ticket gets locked and the current agent will be set automatically as its owner).
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewPending
Valid:	1

Description	Value
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketPending'}->{'RequiredLock'} = '1';</code>

2.43.3. Ticket::Frontend::AgentTicketPending###TicketType

Description	Value
Description:	Sets the ticket type in the ticket pending screen of a zoomed ticket in the agent interface (Ticket::Type needs to be activated).
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewPending
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketPending'}->{'TicketType'} = '0';</code>

2.43.4. Ticket::Frontend::AgentTicketPending###Service

Description	Value
Description:	Sets the service in the ticket pending screen of a zoomed ticket in the agent interface (Ticket::Service needs to be activated).
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewPending
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketPending'}->{'Service'} = '0';</code>

2.43.5. Ticket::Frontend::AgentTicketPending###Owner

Description	Value
Description:	Sets the ticket owner in the ticket pending screen of a zoomed ticket in the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewPending
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketPending'}->{'Owner'} = '0';</code>

2.43.6. Ticket::Frontend::AgentTicketPending###OwnerMandatory

Description	Value
Description:	Sets if ticket owner must be selected by the agent.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewPending
Valid:	1

Description	Value
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketPending'}->{'OwnerMandatory'} = '0';</pre>

2.43.7. Ticket::Frontend::AgentTicketPending###Responsible

Description	Value
Description:	Sets the responsible agent of the ticket in the ticket pending screen of a zoomed ticket in the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewPending
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketPending'}->{'Responsible'} = '0';</pre>

2.43.8. Ticket::Frontend::AgentTicketPending###State

Description	Value
Description:	If a note is added by an agent, sets the state of the ticket in the ticket pending screen of a zoomed ticket in the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewPending
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketPending'}->{'State'} = '1';</pre>

2.43.9. Ticket::Frontend::AgentTicketPending###StateType

Description	Value
Description:	Defines the next state of a ticket after adding a note, in the ticket pending screen of a zoomed ticket in the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewPending
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketPending'}->{'StateType'} = ['pending reminder', 'pending auto'];</pre>

2.43.10. Ticket::Frontend::AgentTicketPending###StateDefault

Description	Value
Description:	Defines the default next state of a ticket after adding a note, in the ticket pending screen of a zoomed ticket in the agent interface.
Group:	Ticket

Description	Value
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewPending
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketPending'}->{'StateDefault'} = 'pending reminder';</pre>

2.43.11. Ticket::Frontend::AgentTicketPending###Note

Description	Value
Description:	Allows adding notes in the ticket pending screen of a zoomed ticket in the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewPending
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketPending'}->{'Note'} = '1';</pre>

2.43.12. Ticket::Frontend::AgentTicketPending###Subject

Description	Value
Description:	Sets the default subject for notes added in the ticket pending screen of a zoomed ticket in the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewPending
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketPending'}->{'Subject'} = '\$Text{"Pending"}!';</pre>

2.43.13. Ticket::Frontend::AgentTicketPending###Body

Description	Value
Description:	Sets the default body text for notes added in the ticket pending screen of a zoomed ticket in the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewPending
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketPending'}->{'Body'} = '';</pre>

2.43.14. Ticket::Frontend::AgentTicketPending###InvolvedAgent

Description	Value
Description:	Shows a list of all the involved agents on this ticket, in the ticket pending screen of a zoomed ticket in the agent interface.

Description	Value
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewPending
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketPending'}->{'InvolvedAgent'} = '0';</pre>

2.43.15. Ticket::Frontend::AgentTicketPending###InformAgent

Description	Value
Description:	Shows a list of all the possible agents (all agents with note permissions on the queue/ticket) to determine who should be informed about this note, in the ticket pending screen of a zoomed ticket in the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewPending
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketPending'}->{'InformAgent'} = '0';</pre>

2.43.16. Ticket::Frontend::AgentTicketPending###ArticleTypeDefault

Description	Value
Description:	Defines the default type of the note in the ticket pending screen of a zoomed ticket in the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewPending
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketPending'}->{'ArticleTypeDefault'} = 'note-internal';</pre>

2.43.17. Ticket::Frontend::AgentTicketPending###ArticleTypes

Description	Value
Description:	Specifies the different note types that will be used in the system.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewPending
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketPending'}->{'ArticleTypes'} = { 'note-external' => '0', 'note-internal' => '1', 'note-report' => '0' }</pre>

Description	Value
	};

2.43.18. Ticket::Frontend::AgentTicketPending###Priority

Description	Value
Description:	Shows the ticket priority options in the ticket pending screen of a zoomed ticket in the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewPending
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketPending'}->{'Priority'} = '0';</pre>

2.43.19. Ticket::Frontend::AgentTicketPending###PriorityDefault

Description	Value
Description:	Defines the default ticket priority in the ticket pending screen of a zoomed ticket in the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewPending
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketPending'}->{'PriorityDefault'} = '3 normal';</pre>

2.43.20. Ticket::Frontend::AgentTicketPending###Title

Description	Value
Description:	Shows the title fields in the ticket pending screen of a zoomed ticket in the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewPending
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketPending'}->{'Title'} = '0';</pre>

2.43.21. Ticket::Frontend::AgentTicketPending###TicketFreeText

Description	Value
Description:	Ticket free text options shown in the ticket pending screen of a zoomed ticket in the agent interface. Possible settings: 0 = Disabled, 1 = Enabled, 2 = Enabled and required.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewPending
Valid:	1
Required:	0

Description	Value
Config-Setting:	<pre> \$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketPending'}->{'TicketFreeText'} = { '1' => '0', '10' => '0', '11' => '0', '12' => '0', '13' => '0', '14' => '0', '15' => '0', '16' => '0', '2' => '0', '3' => '0', '4' => '0', '5' => '0', '6' => '0', '7' => '0', '8' => '0', '9' => '0' }; </pre>

2.43.22. Ticket::Frontend::AgentTicketPending###TicketFreeTime

Description	Value
Description:	Ticket free time options shown in the ticket pending screen of a zoomed ticket in the agent interface. Possible settings: 0 = Disabled, 1 = Enabled, 2 = Enabled and required.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewPending
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre> \$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketPending'}->{'TicketFreeTime'} = { '1' => '0', '2' => '0', '3' => '0', '4' => '0', '5' => '0', '6' => '0' }; </pre>

2.43.23. Ticket::Frontend::AgentTicketPending###ArticleFreeText

Description	Value
Description:	Article free text options shown in the ticket pending screen of a zoomed ticket in the agent interface. Possible settings: 0 = Disabled, 1 = Enabled, 2 = Enabled and required.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewPending
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre> \$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketPending'}->{'ArticleFreeText'} = { '1' => '0', '2' => '0', '3' => '0' }; </pre>

2.43.24. Ticket::Frontend::AgentTicketPending###HistoryType

Description	Value
Description:	Defines the history type for the ticket pending screen action, which gets used for ticket history in the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewPending
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketPending'}->{'HistoryType'} = 'AddNote';</code>

2.43.25. Ticket::Frontend::AgentTicketPending###HistoryComment

Description	Value
Description:	Defines the history comment for the ticket pending screen action, which gets used for ticket history in the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewPending
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketPending'}->{'HistoryComment'} = '%Pending';</code>

2.44. Frontend::Agent::Ticket::ViewPhoneNew

2.44.1. Ticket::Frontend::AgentTicketPhone###Priority

Description	Value
Description:	Sets the default priority for new phone tickets in the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewPhoneNew
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketPhone'}->{'Priority'} = '3 normal';</code>

2.44.2. Ticket::Frontend::AgentTicketPhone###ArticleType

Description	Value
Description:	Sets the default article type for new phone tickets in the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewPhoneNew
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	

Description	Value
	<code>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketPhone'}->{'ArticleType'} = 'phone';</code>

2.44.3. Ticket::Frontend::AgentTicketPhone###SenderType

Description	Value
Description:	Sets the default sender type for new phone ticket in the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewPhoneNew
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketPhone'}->{'SenderType'} = 'customer';</code>

2.44.4. Ticket::Frontend::AgentTicketPhone###Subject

Description	Value
Description:	Sets the default subject for new phone tickets (e.g. 'Phone call') in the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewPhoneNew
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketPhone'}->{'Subject'} = '';</code>

2.44.5. Ticket::Frontend::AgentTicketPhone###Body

Description	Value
Description:	Sets the default note text for new telephone tickets. E.g 'New ticket via call' in the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewPhoneNew
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketPhone'}->{'Body'} = '';</code>

2.44.6. Ticket::Frontend::AgentTicketPhone###StateDefault

Description	Value
Description:	Sets the default next state for new phone tickets in the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewPhoneNew
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	

Description	Value
	<code>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketPhone'}->{'StateDefault'} = 'open';</code>

2.44.7. Ticket::Frontend::AgentTicketPhone###StateType

Description	Value
Description:	Determines the next possible ticket states, after the creation of a new phone ticket in the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewPhoneNew
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketPhone'}->{'StateType'} = ['open', 'pending auto', 'pending reminder', 'closed'];</code>

2.44.8. Ticket::Frontend::AgentTicketPhone###TicketFreeText

Description	Value
Description:	Ticket free text options shown in the phone ticket screen of the agent interface. Possible settings: 0 = Disabled, 1 = Enabled, 2 = Enabled and required.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewPhoneNew
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketPhone'}->{'TicketFreeText'} = { '1' => '0', '10' => '0', '11' => '0', '12' => '0', '13' => '0', '14' => '0', '15' => '0', '16' => '0', '2' => '0', '3' => '0', '4' => '0', '5' => '0', '6' => '0', '7' => '0', '8' => '0', '9' => '0' };</code>

2.44.9. Ticket::Frontend::AgentTicketPhone###TicketFreeTime

Description	Value
Description:	Ticket free time options shown in the phone ticket screen of the agent interface. Possible settings: 0 = Disabled, 1 = Enabled, 2 = Enabled and required.

Description	Value
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewPhoneNew
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre> \$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketPhone'}->{'TicketFreeTime'} = { '1' => '0', '2' => '0', '3' => '0', '4' => '0', '5' => '0', '6' => '0' }; </pre>

2.44.10. Ticket::Frontend::AgentTicketPhone###ArticleFreeText

Description	Value
Description:	Article free text options shown in the phone ticket screen of the agent interface. Possible settings: 0 = Disabled, 1 = Enabled, 2 = Enabled and required.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewPhoneNew
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre> \$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketPhone'}->{'ArticleFreeText'} = { '1' => '0', '2' => '0', '3' => '0' }; </pre>

2.44.11. Ticket::Frontend::AgentTicketPhone###HistoryType

Description	Value
Description:	Defines the history type for the phone ticket screen action, which gets used for ticket history in the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewPhoneNew
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre> \$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketPhone'}->{'HistoryType'} = 'PhoneCallCustomer'; </pre>

2.44.12. Ticket::Frontend::AgentTicketPhone###HistoryComment

Description	Value
Description:	Defines the history comment for the phone ticket screen action, which gets used for ticket history in the agent interface.
Group:	Ticket

Description	Value
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewPhoneNew
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketPhone'}->{'HistoryComment'} = '';</pre>

2.44.13. Ticket::Frontend::AgentTicketPhone###SplitLinkType

Description	Value
Description:	Sets the default link type of splitted tickets in the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewPhoneNew
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketPhone'}->{'SplitLinkType'} = { 'Direction' => 'Target', 'LinkType' => 'ParentChild' };</pre>

2.45. Frontend::Agent::Ticket::ViewPhoneOutbound

2.45.1. Ticket::Frontend::AgentTicketPhoneOutbound###Permission

Description	Value
Description:	Required permissions to use the ticket phone outbound screen in the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewPhoneOutbound
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketPhoneOutbound'}->{'Permission'} = 'phone';</pre>

2.45.2. Ticket::Frontend::AgentTicketPhoneOutbound###RequiredLock

Description	Value
Description:	Defines if a ticket lock is required in the ticket phone outbound screen of the agent interface (if the ticket isn't locked yet, the ticket gets locked and the current agent will be set automatically as its owner).
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewPhoneOutbound
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketPhoneOutbound'}->{'RequiredLock'} = '1';</pre>

2.45.3. Ticket::Frontend::AgentTicketPhoneOutbound###ArticleType

Description	Value
Description:	Defines the default type of the note in the ticket phone outbound screen of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewPhoneOutbound
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketPhoneOutbound'}->{'ArticleType'} = 'phone';</pre>

2.45.4. Ticket::Frontend::AgentTicketPhoneOutbound###SenderType

Description	Value
Description:	Defines the default sender type for phone tickets in the ticket phone outbound screen of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewPhoneOutbound
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketPhoneOutbound'}->{'SenderType'} = 'agent';</pre>

2.45.5. Ticket::Frontend::AgentTicketPhoneOutbound###Subject

Description	Value
Description:	Defines the default subject for phone tickets in the ticket phone outbound screen of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewPhoneOutbound
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketPhoneOutbound'}->{'Subject'} = '\$Text{"Phone call"}!';</pre>

2.45.6. Ticket::Frontend::AgentTicketPhoneOutbound###Body

Description	Value
Description:	Defines the default note body text for phone tickets in the ticket phone outbound screen of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewPhoneOutbound
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketPhoneOutbound'}->{'Body'} = '';</pre>

2.45.7. Ticket::Frontend::AgentTicketPhoneOutbound###State

Description	Value
Description:	Defines the default ticket next state after adding a phone note in the ticket phone outbound screen of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewPhoneOutbound
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketPhoneOutbound'}->{'State'} = 'closed successful';</pre>

2.45.8. Ticket::Frontend::AgentTicketPhoneOutbound###StateType

Description	Value
Description:	Next possible ticket states after adding a phone note in the ticket phone outbound screen of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewPhoneOutbound
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketPhoneOutbound'}->{'StateType'} = ['open', 'pending auto', 'pending reminder', 'closed'];</pre>

2.45.9. Ticket::Frontend::AgentTicketPhoneOutbound###TicketFreeText

Description	Value
Description:	Ticket free text options shown in the ticket phone outbound screen of the agent interface. Possible settings: 0 = Disabled, 1 = Enabled, 2 = Enabled and required.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewPhoneOutbound
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketPhoneOutbound'}->{'TicketFreeText'} = { '1' => '0', '10' => '0', '11' => '0', '12' => '0', '13' => '0', '14' => '0', '15' => '0', '16' => '0', '2' => '0', '3' => '0', '4' => '0', '5' => '0', }</pre>

Description	Value
	<pre>'6' => '0', '7' => '0', '8' => '0', '9' => '0' };</pre>

2.45.10. Ticket::Frontend::AgentTicketPhoneOutbound###TicketFreeTime

Description	Value
Description:	Ticket free time options shown in the ticket phone outbound screen of the agent interface. Possible settings: 0 = Disabled, 1 = Enabled, 2 = Enabled and required.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewPhoneOutbound
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketPhoneOutbound'}- >{'TicketFreeTime'} = { '1' => '0', '2' => '0', '3' => '0', '4' => '0', '5' => '0', '6' => '0' };</pre>

2.45.11. Ticket::Frontend::AgentTicketPhoneOutbound###ArticleFreeText

Description	Value
Description:	Article free text options shown in the ticket phone outbound screen of the agent interface. Possible settings: 0 = Disabled, 1 = Enabled, 2 = Enabled and required.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewPhoneOutbound
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketPhoneOutbound'}- >{'ArticleFreeText'} = { '1' => '0', '2' => '0', '3' => '0' };</pre>

2.45.12. Ticket::Frontend::AgentTicketPhoneOutbound###HistoryType

Description	Value
Description:	Defines the history type for the ticket phone outbound screen action, which gets used for ticket history in the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewPhoneOutbound
Valid:	1
Required:	1

Description	Value
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketPhoneOutbound'}->{'HistoryType'} = 'PhoneCallAgent';</pre>

2.45.13. Ticket::Frontend::AgentTicketPhoneOutbound###HistoryComment

Description	Value
Description:	Defines the history comment for the ticket phone outbound screen action, which gets used for ticket history in the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewPhoneOutbound
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketPhoneOutbound'}->{'HistoryComment'} = '';</pre>

2.46. Frontend::Agent::Ticket::ViewPriority

2.46.1. Ticket::Frontend::AgentTicketPriority###Permission

Description	Value
Description:	Required permissions to use the ticket priority screen of a zoomed ticket in the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewPriority
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketPriority'}->{'Permission'} = 'priority';</pre>

2.46.2. Ticket::Frontend::AgentTicketPriority###RequiredLock

Description	Value
Description:	Defines if a ticket lock is required in the ticket priority screen of a zoomed ticket in the agent interface (if the ticket isn't locked yet, the ticket gets locked and the current agent will be set automatically as its owner).
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewPriority
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketPriority'}->{'RequiredLock'} = '1';</pre>

2.46.3. Ticket::Frontend::AgentTicketPriority###TicketType

Description	Value
Description:	Sets the ticket type in the ticket priority screen of a zoomed ticket in the agent interface (Ticket::Type needs to be activated).

Description	Value
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewPriority
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketPriority'}->{'TicketType'} = '0';</code>

2.46.4. Ticket::Frontend::AgentTicketPriority###Service

Description	Value
Description:	Sets the service in the ticket priority screen of a zoomed ticket in the agent interface (Ticket::Service needs to be activated).
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewPriority
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketPriority'}->{'Service'} = '0';</code>

2.46.5. Ticket::Frontend::AgentTicketPriority###Owner

Description	Value
Description:	Sets the ticket owner in the ticket priority screen of a zoomed ticket in the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewPriority
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketPriority'}->{'Owner'} = '0';</code>

2.46.6. Ticket::Frontend::AgentTicketPriority###OwnerMandatory

Description	Value
Description:	Sets if ticket owner must be selected by the agent.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewPriority
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketPriority'}->{'OwnerMandatory'} = '0';</code>

2.46.7. Ticket::Frontend::AgentTicketPriority###Responsible

Description	Value
Description:	Sets the responsible agent of the ticket in the ticket priority screen of a zoomed ticket in the agent interface.

Description	Value
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewPriority
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketPriority'}->{'Responsible'} = '0';</pre>

2.46.8. Ticket::Frontend::AgentTicketPriority###State

Description	Value
Description:	If a note is added by an agent, sets the state of the ticket in the ticket priority screen of a zoomed ticket in the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewPriority
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketPriority'}->{'State'} = '0';</pre>

2.46.9. Ticket::Frontend::AgentTicketPriority###StateType

Description	Value
Description:	Defines the next state of a ticket after adding a note, in the ticket priority screen of a zoomed ticket in the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewPriority
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketPriority'}->{'StateType'} = ['open', 'pending reminder', 'pending auto'];</pre>

2.46.10. Ticket::Frontend::AgentTicketPriority###StateDefault

Description	Value
Description:	Defines the default next state of a ticket after adding a note, in the ticket priority screen of a zoomed ticket in the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewPriority
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketPriority'}->{'StateDefault'} = 'open';</pre>

2.46.11. Ticket::Frontend::AgentTicketPriority###Note

Description	Value
Description:	Allows adding notes in the ticket priority screen of a zoomed ticket in the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewPriority
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketPriority'}->{'Note'} = '1';</code>

2.46.12. Ticket::Frontend::AgentTicketPriority###Subject

Description	Value
Description:	Sets the default subject for notes added in the ticket priority screen of a zoomed ticket in the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewPriority
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketPriority'}->{'Subject'} = '\$Text{"Priority Update"}!';</code>

2.46.13. Ticket::Frontend::AgentTicketPriority###Body

Description	Value
Description:	Sets the default body text for notes added in the ticket priority screen of a zoomed ticket in the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewPriority
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketPriority'}->{'Body'} = '';</code>

2.46.14. Ticket::Frontend::AgentTicketPriority###InvolvedAgent

Description	Value
Description:	Shows a list of all the involved agents on this ticket, in the ticket priority screen of a zoomed ticket in the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewPriority
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketPriority'}->{'InvolvedAgent'} = '0';</code>

2.46.15. Ticket::Frontend::AgentTicketPriority###InformAgent

Description	Value
Description:	Shows a list of all the possible agents (all agents with note permissions on the queue/ticket) to determine who should be informed about this note, in the ticket priority screen of a zoomed ticket in the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewPriority
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketPriority'}->{'InformAgent'} = '0';</pre>

2.46.16. Ticket::Frontend::AgentTicketPriority###ArticleTypeDefault

Description	Value
Description:	Defines the default type of the note in the ticket priority screen of a zoomed ticket in the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewPriority
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketPriority'}->{'ArticleTypeDefault'} = 'note-internal';</pre>

2.46.17. Ticket::Frontend::AgentTicketPriority###ArticleTypes

Description	Value
Description:	Specifies the different note types that will be used in the system.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewPriority
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketPriority'}->{'ArticleTypes'} = { 'note-external' => '0', 'note-internal' => '1', 'note-report' => '0' };</pre>

2.46.18. Ticket::Frontend::AgentTicketPriority###Priority

Description	Value
Description:	Shows the ticket priority options in the ticket priority screen of a zoomed ticket in the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewPriority
Valid:	1

Description	Value
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketPriority'}->{'Priority'} = '1';</pre>

2.46.19. Ticket::Frontend::AgentTicketPriority###PriorityDefault

Description	Value
Description:	Defines the default ticket priority in the ticket priority screen of a zoomed ticket in the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewPriority
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketPriority'}->{'PriorityDefault'} = '3 normal';</pre>

2.46.20. Ticket::Frontend::AgentTicketPriority###Title

Description	Value
Description:	Shows the title fields in the ticket priority screen of a zoomed ticket in the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewPriority
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketPriority'}->{'Title'} = '0';</pre>

2.46.21. Ticket::Frontend::AgentTicketPriority###TicketFreeText

Description	Value
Description:	Ticket free text options shown in the ticket priority screen of a zoomed ticket in the agent interface. Possible settings: 0 = Disabled, 1 = Enabled, 2 = Enabled and required.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewPriority
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketPriority'}->{'TicketFreeText'} = { '1' => '0', '10' => '0', '11' => '0', '12' => '0', '13' => '0', '14' => '0', '15' => '0', '16' => '0', '2' => '0',</pre>

Description	Value
	<pre>'3' => '0', '4' => '0', '5' => '0', '6' => '0', '7' => '0', '8' => '0', '9' => '0' };</pre>

2.46.22. Ticket::Frontend::AgentTicketPriority###TicketFreeTime

Description	Value
Description:	Ticket free time options shown in the ticket priority screen of a zoomed ticket in the agent interface. Possible settings: 0 = Disabled, 1 = Enabled, 2 = Enabled and required.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewPriority
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketPriority'}- >{'TicketFreeTime'} = { '1' => '0', '2' => '0', '3' => '0', '4' => '0', '5' => '0', '6' => '0' };</pre>

2.46.23. Ticket::Frontend::AgentTicketPriority###ArticleFreeText

Description	Value
Description:	Article free text options shown in the ticket priority screen of a zoomed ticket in the agent interface. Possible settings: 0 = Disabled, 1 = Enabled, 2 = Enabled and required.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewPriority
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketPriority'}- >{'ArticleFreeText'} = { '1' => '0', '2' => '0', '3' => '0' };</pre>

2.46.24. Ticket::Frontend::AgentTicketPriority###HistoryType

Description	Value
Description:	Defines the history type for the ticket priority screen action, which gets used for ticket history in the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewPriority

Description	Value
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketPriority'}->{'HistoryType'} = 'AddNote';</code>

2.46.25. Ticket::Frontend::AgentTicketPriority###HistoryComment

Description	Value
Description:	Defines the history comment for the ticket priority screen action, which gets used for ticket history in the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewPriority
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketPriority'}->{'HistoryComment'} = '%%Priority';</code>

2.47. Frontend::Agent::Ticket::ViewQueue

2.47.1. Ticket::Frontend::AgentTicketQueue###StripEmptyLines

Description	Value
Description:	Strips empty lines on the ticket preview in the queue view.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewQueue
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketQueue'}->{'StripEmptyLines'} = '0';</code>

2.47.2. Ticket::Frontend::AgentTicketQueue###ViewAllPossibleTickets

Description	Value
Description:	Shows all both ro and rw queues in the queue view.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewQueue
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketQueue'}->{'ViewAllPossibleTickets'} = '0';</code>

2.47.3. Ticket::Frontend::AgentTicketQueue###HighlightAge1

Description	Value
Description:	Sets the age in minutes (first level) for highlighting queues that contain untouched tickets.

Description	Value
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewQueue
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketQueue'}->{'HighlightAge1'} = '1440';</code>

2.47.4. Ticket::Frontend::AgentTicketQueue###HighlightAge2

Description	Value
Description:	Sets the age in minutes (second level) for highlighting queues that contain untouched tickets.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewQueue
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketQueue'}->{'HighlightAge2'} = '2880';</code>

2.47.5. Ticket::Frontend::AgentTicketQueue###Blink

Description	Value
Description:	Activates a blinking mechanism of the queue that contains the oldest ticket.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewQueue
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketQueue'}->{'Blink'} = '1';</code>

2.47.6. Ticket::Frontend::AgentTicketQueue###QueueSort

Description	Value
Description:	Sorts the tickets (ascendingly or descendingly) when a single queue is selected in the queue view and after the tickets are sorted by priority. Values: 0 = ascending (oldest on top, default), 1 = descending (youngest on top). Use the QueueID for the key and 0 or 1 for value.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewQueue
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketQueue'}->{'QueueSort'} = { '3' => '0', '7' => '1'}</code>

Description	Value
	};

2.47.7. Ticket::Frontend::AgentTicketQueue###SortBy::Default

Description	Value
Description:	Defines the default sort criteria for all queues displayed in the queue view, after sort by priority is done.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewQueue
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketQueue'}->{'SortBy::Default'} = 'Age';</pre>

2.47.8. Ticket::Frontend::AgentTicketQueue###Order::Default

Description	Value
Description:	Defines the default sort order for all queues in the queue view, after priority sort.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewQueue
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketQueue'}->{'Order::Default'} = 'Up';</pre>

2.48. Frontend::Agent::Ticket::ViewResponsible

2.48.1. Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible###Permission

Description	Value
Description:	Required permissions to use the ticket responsible screen in the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewResponsible
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible'}->{'Permission'} = 'responsible';</pre>

2.48.2. Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible###RequiredLock

Description	Value
Description:	Defines if a ticket lock is required in the ticket responsible screen of the agent interface (if the ticket isn't locked yet, the ticket gets locked and the current agent will be set automatically as its owner).
Group:	Ticket

Description	Value
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewResponsible
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible'}->{'RequiredLock'} = '0';</pre>

2.48.3. Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible###TicketType

Description	Value
Description:	Sets the ticket type in the ticket responsible screen of the agent interface (Ticket::Type needs to be activated).
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewResponsible
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible'}->{'TicketType'} = '0';</pre>

2.48.4. Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible###Service

Description	Value
Description:	Sets the service in the ticket responsible screen of the agent interface (Ticket::Service needs to be activated).
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewResponsible
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible'}->{'Service'} = '0';</pre>

2.48.5. Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible###Owner

Description	Value
Description:	Sets the ticket owner in the ticket responsible screen of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewResponsible
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible'}->{'Owner'} = '0';</pre>

2.48.6. Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible###OwnerMandatory

Description	Value
Description:	Sets if ticket owner must be selected by the agent.

Description	Value
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewResponsible
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible'}->{'OwnerMandatory'} = '0';</pre>

2.48.7. Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible###Responsible

Description	Value
Description:	Sets the responsible agent of the ticket in the ticket responsible screen of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewResponsible
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible'}->{'Responsible'} = '1';</pre>

2.48.8. Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible###State

Description	Value
Description:	If a note is added by an agent, sets the state of a ticket in the ticket responsible screen of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewResponsible
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible'}->{'State'} = '0';</pre>

2.48.9. Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible###StateType

Description	Value
Description:	Defines the next state of a ticket after adding a note, in the ticket responsible screen of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewResponsible
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible'}->{'StateType'} = ['open', 'pending reminder', 'pending auto'];</pre>

2.48.10. Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible###StateDefault

Description	Value
Description:	Defines the default next state of a ticket after adding a note, in the ticket responsible screen of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewResponsible
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible'}->{'StateDefault'} = 'open';</pre>

2.48.11. Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible###Note

Description	Value
Description:	Allows adding notes in the ticket responsible screen of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewResponsible
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible'}->{'Note'} = '1';</pre>

2.48.12. Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible###Subject

Description	Value
Description:	Sets the default subject for notes added in the ticket responsible screen of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewResponsible
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible'}->{'Subject'} = '\$Text{"Responsible Update"}!';</pre>

2.48.13. Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible###Body

Description	Value
Description:	Sets the default body text for notes added in the ticket responsible screen of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewResponsible
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible'}->{'Body'} = '';</pre>

2.48.14. Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible###InvolvedAgent

Description	Value
Description:	Shows a list of all the involved agents on this ticket, in the ticket responsible screen of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewResponsible
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible'}->{'InvolvedAgent'} = '0';</pre>

2.48.15. Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible###InformAgent

Description	Value
Description:	Shows a list of all the possible agents (all agents with note permissions on the queue/ticket) to determine who should be informed about this note, in the ticket responsible screen of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewResponsible
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible'}->{'InformAgent'} = '0';</pre>

2.48.16. Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible###ArticleTypeDefault

Description	Value
Description:	Defines the default type of the note in the ticket responsible screen of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewResponsible
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible'}->{'ArticleTypeDefault'} = 'note-internal';</pre>

2.48.17. Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible###ArticleTypes

Description	Value
Description:	Specifies the different note types that will be used in the system.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewResponsible
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible'}->{'ArticleTypes'} = {</pre>

Description	Value
	<pre>'note-external' => '0', 'note-internal' => '1', 'note-report' => '0' };</pre>

2.48.18. Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible###Priority

Description	Value
Description:	Shows the ticket priority options in the ticket responsible screen of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewResponsible
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible'}->{'Priority'} = '0';</pre>

2.48.19. Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible###PriorityDefault

Description	Value
Description:	Defines the default ticket priority in the ticket responsible screen of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewResponsible
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible'}- >{'PriorityDefault'} = '3 normal';</pre>

2.48.20. Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible###Title

Description	Value
Description:	Shows the title fields in the ticket responsible screen of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewResponsible
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible'}->{'Title'} = '1';</pre>

2.48.21. Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible###TicketFreeText

Description	Value
Description:	Ticket free text options shown in the ticket responsible screen of the agent interface. Possible settings: 0 = Disabled, 1 = Enabled, 2 = Enabled and required.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewResponsible

Description	Value
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre> \$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible'}- >{'TicketFreeText'} = { '1' => '0', '10' => '0', '11' => '0', '12' => '0', '13' => '0', '14' => '0', '15' => '0', '16' => '0', '2' => '0', '3' => '0', '4' => '0', '5' => '0', '6' => '0', '7' => '0', '8' => '0', '9' => '0' }; </pre>

2.48.22. Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible###TicketFreeTime

Description	Value
Description:	Ticket free time options shown in the ticket responsible screen of the agent interface. Possible settings: 0 = Disabled, 1 = Enabled, 2 = Enabled and required.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewResponsible
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre> \$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible'}- >{'TicketFreeTime'} = { '1' => '0', '2' => '0', '3' => '0', '4' => '0', '5' => '0', '6' => '0' }; </pre>

2.48.23. Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible###ArticleFreeText

Description	Value
Description:	Article free text options shown in the ticket responsible screen of the agent interface. Possible settings: 0 = Disabled, 1 = Enabled, 2 = Enabled and required.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewResponsible
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre> \$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible'}- >{'ArticleFreeText'} = { '1' => '0', </pre>

Description	Value
	<pre>'2' => '0', '3' => '0' };</pre>

2.48.24. Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible###HistoryType

Description	Value
Description:	Defines the history type for the ticket responsible screen action, which gets used for ticket history in the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewResponsible
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible'}- >{'HistoryType'} = 'AddNote';</pre>

2.48.25. Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible###HistoryComment

Description	Value
Description:	Defines the history comment for the ticket responsible screen action, which gets used for ticket history in the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewResponsible
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketResponsible'}- >{'HistoryComment'} = '%%Responsible';</pre>

2.49. Frontend::Agent::Ticket::ViewSearch

2.49.1. Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###ExtendedSearchCondition

Description	Value
Description:	Allows extended search conditions in ticket search of the agent interface. With this feature you can search w. g. with this kind of conditions like "(key1&&key2)" or "(key1 key2)".
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewSearch
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketSearch'}- >{'ExtendedSearchCondition'} = '1';</pre>

2.49.2. Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###SearchLimit

Description	Value
Description:	Maximum number of tickets to be displayed in the result of a search in the agent interface.

Description	Value
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewSearch
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketSearch'}->{'SearchLimit'} = '2000';</pre>

2.49.3. Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###SearchPageShown

Description	Value
Description:	Number of tickets to be displayed in each page of a search result in the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewSearch
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketSearch'}->{'SearchPageShown'} = '40';</pre>

2.49.4. Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###SearchViewableTicketLines

Description	Value
Description:	Number of lines (per ticket) that are shown by the search utility in the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewSearch
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketSearch'}->{'SearchViewableTicketLines'} = '10';</pre>

2.49.5. Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###TicketFreeText

Description	Value
Description:	Ticket free text options shown in the ticket search of the agent interface. Possible settings: 0 = Disabled, 1 = Enabled, 2 = Enabled and required.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewSearch
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketSearch'}->{'TicketFreeText'} = { '1' => '1', '10' => '0', '11' => '0', '12' => '0', }</pre>

Description	Value
	<pre>'13' => '0', '14' => '0', '15' => '0', '16' => '0', '2' => '1', '3' => '0', '4' => '0', '5' => '0', '6' => '0', '7' => '0', '8' => '0', '9' => '0' };</pre>

2.49.6. Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###TicketFreeTime

Description	Value
Description:	Ticket free time options shown in the ticket search of the agent interface. Possible settings: 0 = Disabled, 1 = Enabled.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewSearch
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketSearch'}->{'TicketFreeTime'} = { '1' => '0', '2' => '0', '3' => '0', '4' => '0', '5' => '0', '6' => '0' };</pre>

2.49.7. Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###SortBy::Default

Description	Value
Description:	Defines the default ticket attribute for ticket sorting of the ticket search result of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewSearch
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketSearch'}->{'SortBy::Default'} = 'Age';</pre>

2.49.8. Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###Order::Default

Description	Value
Description:	Defines the default ticket order in the ticket search result of the agent interface. Up: oldest on top. Down: latest on top.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewSearch
Valid:	1

Description	Value
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketSearch'}->{'Order::Default'} = 'Down';</code>

2.49.9. Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###SearchArticleCSVTree

Description	Value
Description:	Exports the whole article tree in search result (it can affect the system performance).
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewSearch
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketSearch'}->{'SearchArticleCSVTree'} = '0';</code>

2.49.10. Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###SearchCSVData

Description	Value
Description:	Data used to export the search result in CSV format.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewSearch
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketSearch'}->{'SearchCSVData'} = ['TicketNumber', 'Age', 'Created', 'Closed', 'FirstLock', 'FirstResponse', 'State', 'Priority', 'Queue', 'Lock', 'Owner', 'UserFirstname', 'UserLastname', 'CustomerID', 'CustomerName', 'From', 'Subject', 'AccountedTime', 'TicketFreeKey1', 'TicketFreeText1', 'TicketFreeKey2', 'TicketFreeText2', 'TicketFreeKey3', 'TicketFreeText3', 'TicketFreeKey4', 'TicketFreeText4', 'TicketFreeKey5', 'TicketFreeText5', 'TicketFreeKey6', 'TicketFreeText6',</code>

Description	Value
	<pre>'TicketFreeKey7', 'TicketFreeText7', 'TicketFreeKey8', 'TicketFreeText8', 'TicketFreeTime1', 'TicketFreeTime2', 'TicketFreeTime3', 'TicketFreeTime4', 'TicketFreeTime5', 'TicketFreeTime6', 'ArticleTree', 'SolutionInMin', 'SolutionDiffInMin', 'FirstResponseInMin', 'FirstResponseDiffInMin'];</pre>

2.49.11. Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###ArticleCreateTime

Description	Value
Description:	Includes article create times in the ticket search of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewSearch
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketSearch'}->{'ArticleCreateTime'} = '0';</pre>

2.49.12. Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###Defaults###Fulltext

Description	Value
Description:	Defines the default shown ticket search attribute for ticket search screen.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewSearch
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketSearch'}->{'Defaults'}->{'Fulltext'} = '';</pre>

2.49.13. Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###Defaults###TicketNumber

Description	Value
Description:	Defines the default shown ticket search attribute for ticket search screen.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewSearch
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	

Description	Value
	<code>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketSearch'}->{'Defaults'}->{'TicketNumber'} = '';</code>

2.49.14. Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###Defaults###Title

Description	Value
Description:	Defines the default shown ticket search attribute for ticket search screen.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewSearch
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketSearch'}->{'Defaults'}->{'Title'} = '';</code>

2.49.15. Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###Defaults###From

Description	Value
Description:	Defines the default shown ticket search attribute for ticket search screen.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewSearch
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketSearch'}->{'Defaults'}->{'From'} = '';</code>

2.49.16. Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###Defaults###To

Description	Value
Description:	Defines the default shown ticket search attribute for ticket search screen.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewSearch
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketSearch'}->{'Defaults'}->{'To'} = '';</code>

2.49.17. Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###Defaults###Cc

Description	Value
Description:	Defines the default shown ticket search attribute for ticket search screen.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewSearch
Valid:	0

Description	Value
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketSearch'}->{'Defaults'}->{'Cc'} = '';</pre>

2.49.18. Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###Defaults###Subject

Description	Value
Description:	Defines the default shown ticket search attribute for ticket search screen.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewSearch
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketSearch'}->{'Defaults'}->{'Subject'} = '';</pre>

2.49.19. Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###Defaults###Body

Description	Value
Description:	Defines the default shown ticket search attribute for ticket search screen.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewSearch
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketSearch'}->{'Defaults'}->{'Body'} = '';</pre>

2.49.20. Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###Defaults###CustomerID

Description	Value
Description:	Defines the default shown ticket search attribute for ticket search screen.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewSearch
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketSearch'}->{'Defaults'}->{'CustomerID'} = '';</pre>

2.49.21. Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###Defaults###CustomerUserLogin

Description	Value
Description:	Defines the default shown ticket search attribute for ticket search screen.

Description	Value
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewSearch
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketSearch'}->{'Defaults'}->{'CustomerUserLogin'} = '';</pre>

2.49.22. Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###Defaults###StateIDs

Description	Value
Description:	Defines the default shown ticket search attribute for ticket search screen.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewSearch
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketSearch'}->{'Defaults'}->{'StateIDs'} = [];</pre>

2.49.23. Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###Defaults###QueueIDs

Description	Value
Description:	Defines the default shown ticket search attribute for ticket search screen.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewSearch
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketSearch'}->{'Defaults'}->{'QueueIDs'} = [];</pre>

2.49.24. Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###Defaults###TicketCreateTimePoint

Description	Value
Description:	Default data to use on attribute for ticket search screen. Example: "TicketCreateTimePointFormat=year;TicketCreateTimePointStart=Last;TicketCre
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewSearch
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketSearch'}->{'Defaults'}->{'TicketCreateTimePoint'} = '';</pre>

2.49.25.
Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###Defaults###TicketCreateTimeSlot

Description	Value
Description:	Default data to use on attribute for ticket search screen. Example: "TicketCreateTimeStartYear=2010;TicketCreateTimeStartMonth=10;TicketCreate
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewSearch
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketSearch'}->{'Defaults'}->{'TicketCreateTimeSlot'} = '';</pre>

2.49.26.
Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###Defaults###TicketChangeTimePoint

Description	Value
Description:	Defines the default shown ticket search attribute for ticket search screen.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewSearch
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketSearch'}->{'Defaults'}->{'TicketChangeTimePoint'} = '';</pre>

2.49.27.
Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###Defaults###TicketChangeTimeSlot

Description	Value
Description:	Defines the default shown ticket search attribute for ticket search screen.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewSearch
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketSearch'}->{'Defaults'}->{'TicketChangeTimeSlot'} = '';</pre>

2.49.28.
Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###Defaults###TicketCloseTimePoint

Description	Value
Description:	Defines the default shown ticket search attribute for ticket search screen.
Group:	Ticket

Description	Value
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewSearch
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketSearch'}->{'Defaults'}->{'TicketCloseTimePoint'} = '';</pre>

2.49.29.

Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###Defaults###TicketCloseTimeSlot

Description	Value
Description:	Defines the default shown ticket search attribute for ticket search screen.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewSearch
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketSearch'}->{'Defaults'}->{'TicketCloseTimeSlot'} = '';</pre>

2.49.30.

Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###Defaults###ArticleCreateTimePoint

Description	Value
Description:	Defines the default shown ticket search attribute for ticket search screen.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewSearch
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketSearch'}->{'Defaults'}->{'ArticleCreateTimePoint'} = '';</pre>

2.49.31.

Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###Defaults###ArticleCreateTimeSlot

Description	Value
Description:	Defines the default shown ticket search attribute for ticket search screen.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewSearch
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketSearch'}->{'Defaults'}->{'ArticleCreateTimeSlot'} = '';</pre>

2.49.32. Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###Defaults###SearchInArchive

Description	Value
Description:	Defines the default shown ticket search attribute for ticket search screen.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewSearch
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketSearch'}->{'Defaults'}->{'SearchInArchive'} = '';</pre>

2.49.33. Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###Defaults###TicketFreeTime1

Description	Value
Description:	Defines the default shown ticket search attribute for ticket search screen.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewSearch
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketSearch'}->{'Defaults'}->{'TicketFreeTime1'} = '';</pre>

2.49.34. Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###Defaults###TicketFreeTime2

Description	Value
Description:	Defines the default shown ticket search attribute for ticket search screen.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewSearch
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketSearch'}->{'Defaults'}->{'TicketFreeTime2'} = '';</pre>

2.49.35. Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###Defaults###TicketFreeTime3

Description	Value
Description:	Defines the default shown ticket search attribute for ticket search screen.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewSearch
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketSearch'}->{'Defaults'}->{'TicketFreeTime3'} = '';</pre>

2.49.36. Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###Defaults###TicketFreeTime4

Description	Value
Description:	Defines the default shown ticket search attribute for ticket search screen.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewSearch
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketSearch'}->{'Defaults'}->{'TicketFreeTime4'} = '';</pre>

2.49.37. Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###Defaults###TicketFreeTime5

Description	Value
Description:	Defines the default shown ticket search attribute for ticket search screen.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewSearch
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketSearch'}->{'Defaults'}->{'TicketFreeTime5'} = '';</pre>

2.49.38. Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###Defaults###TicketFreeText1

Description	Value
Description:	Defines the default shown ticket search attribute for ticket search screen.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewSearch
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketSearch'}->{'Defaults'}->{'TicketFreeText1'} = [];</pre>

2.49.39. Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###Defaults###TicketFreeText2

Description	Value
Description:	Defines the default shown ticket search attribute for ticket search screen.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewSearch
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketSearch'}->{'Defaults'}->{'TicketFreeText2'} = [];</pre>

2.49.40. Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###Defaults###TicketFreeText3

Description	Value
Description:	Defines the default shown ticket search attribute for ticket search screen.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewSearch
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketSearch'}->{'Defaults'}->{'TicketFreeText3'} = [];</pre>

2.49.41. Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###Defaults###TicketFreeText4

Description	Value
Description:	Defines the default shown ticket search attribute for ticket search screen.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewSearch
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketSearch'}->{'Defaults'}->{'TicketFreeText4'} = [];</pre>

2.49.42. Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###Defaults###TicketFreeText5

Description	Value
Description:	Defines the default shown ticket search attribute for ticket search screen.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewSearch
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketSearch'}->{'Defaults'}->{'TicketFreeText5'} = [];</pre>

2.49.43. Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###Defaults###TicketFreeText6

Description	Value
Description:	Defines the default shown ticket search attribute for ticket search screen.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewSearch
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketSearch'}->{'Defaults'}->{'TicketFreeText6'} = [];</pre>

2.49.44. Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###Defaults###TicketFreeText7

Description	Value
Description:	Defines the default shown ticket search attribute for ticket search screen.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewSearch
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketSearch'}->{'Defaults'}->{'TicketFreeText7'} = [];</pre>

2.49.45. Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###Defaults###TicketFreeText8

Description	Value
Description:	Defines the default shown ticket search attribute for ticket search screen.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewSearch
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketSearch'}->{'Defaults'}->{'TicketFreeText8'} = [];</pre>

2.49.46. Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###Defaults###TicketFreeText9

Description	Value
Description:	Defines the default shown ticket search attribute for ticket search screen.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewSearch
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketSearch'}->{'Defaults'}->{'TicketFreeText9'} = [];</pre>

2.49.47. Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###Defaults###TicketFreeText10

Description	Value
Description:	Defines the default shown ticket search attribute for ticket search screen.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewSearch
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketSearch'}->{'Defaults'}->{'TicketFreeText10'} = [];</pre>

2.49.48. Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###Defaults###TicketFreeText11

Description	Value
Description:	Defines the default shown ticket search attribute for ticket search screen.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewSearch
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketSearch'}->{'Defaults'}->{'TicketFreeText11'} = [];</pre>

2.49.49. Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###Defaults###TicketFreeText12

Description	Value
Description:	Defines the default shown ticket search attribute for ticket search screen.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewSearch
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketSearch'}->{'Defaults'}->{'TicketFreeText12'} = [];</pre>

2.49.50. Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###Defaults###TicketFreeText13

Description	Value
Description:	Defines the default shown ticket search attribute for ticket search screen.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewSearch
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketSearch'}->{'Defaults'}->{'TicketFreeText13'} = [];</pre>

2.49.51. Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###Defaults###TicketFreeText14

Description	Value
Description:	Defines the default shown ticket search attribute for ticket search screen.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewSearch
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketSearch'}->{'Defaults'}->{'TicketFreeText14'} = [];</pre>

2.49.52. Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###Defaults###TicketFreeText15

Description	Value
Description:	Defines the default shown ticket search attribute for ticket search screen.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewSearch
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketSearch'}->{'Defaults'}->{'TicketFreeText15'} = [];</pre>

2.49.53. Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###Defaults###TicketFreeText16

Description	Value
Description:	Defines the default shown ticket search attribute for ticket search screen.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewSearch
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketSearch'}->{'Defaults'}->{'TicketFreeText16'} = [];</pre>

2.49.54. Ticket::Frontend::CustomerTicketSearch###SearchArticleCSVTree

Description	Value
Description:	Exports the whole article tree in search result (it can affect the system performance).
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewSearch
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::CustomerTicketSearch'}->{'SearchArticleCSVTree'} = '0';</pre>

2.50. Frontend::Agent::Ticket::ViewStatus

2.50.1. Ticket::Frontend::AgentTicketStatusView###ViewableTicketsPage

Description	Value
Description:	Shows all open tickets (even if they are locked) in the status view of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewStatus
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	

Description	Value
	<code>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketStatusView'}->{'ViewableTicketsPage'} = '50';</code>

2.50.2. Ticket::Frontend::AgentTicketStatusView###SortBy::Default

Description	Value
Description:	Defines the default ticket attribute for ticket sorting in the status view of the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewStatus
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketStatusView'}->{'SortBy::Default'} = 'Age';</code>

2.50.3. Ticket::Frontend::AgentTicketStatusView###Order::Default

Description	Value
Description:	Defines the default ticket order (after priority sort) in the status view of the agent interface. Up: oldest on top. Down: latest on top.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewStatus
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self->{'Ticket::Frontend::AgentTicketStatusView'}->{'Order::Default'} = 'Down';</code>

2.51. Frontend::Agent::Ticket::ViewZoom

2.51.1. Ticket::Frontend::PlainView

Description	Value
Description:	Shows a link to see a zoomed email ticket in plain text.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewZoom
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self->{'Ticket::Frontend::PlainView'} = '0';</code>

2.51.2. Ticket::Frontend::ZoomExpand

Description	Value
Description:	Shows all the articles of the ticket (expanded) in the zoom view.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewZoom
Valid:	1
Required:	1

Description	Value
Config-Setting:	<code>\$Self->{'Ticket::Frontend::ZoomExpand'} = '0';</code>

2.51.3. Ticket::Frontend::ZoomExpandSort

Description	Value
Description:	Shows the articles sorted normally or in reverse, under ticket zoom in the agent interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewZoom
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self->{'Ticket::Frontend::ZoomExpandSort'} = 'normal';</code>

2.51.4. Ticket::ZoomAttachmentDisplayCount

Description	Value
Description:	Shows a count of icons in the ticket zoom, if the article has attachments.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewZoom
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self->{'Ticket::ZoomAttachmentDisplayCount'} = '20';</code>

2.51.5. Ticket::ZoomTimeDisplay

Description	Value
Description:	Displays the accounted time for an article in the ticket zoom view.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewZoom
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self->{'Ticket::ZoomTimeDisplay'} = '0';</code>

2.51.6. Ticket::Frontend::TicketArticleFilter

Description	Value
Description:	Activates the article filter in the zoom view to specify which articles should be shown.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewZoom
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self->{'Ticket::Frontend::TicketArticleFilter'} = '0';</code>

2.51.7. Ticket::Frontend::HTMLArticleHeightDefault

Description	Value
Description:	Set the default height (in pixels) of inline HTML articles in AgentTicketZoom.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewZoom
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self->{'Ticket::Frontend::HTMLArticleHeightDefault'} = '100';</code>

2.51.8. Ticket::Frontend::HTMLArticleHeightMax

Description	Value
Description:	Set the maximum height (in pixels) of inline HTML articles in AgentTicketZoom.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewZoom
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self->{'Ticket::Frontend::HTMLArticleHeightMax'} = '2500';</code>

2.51.9. Ticket::Frontend::ZoomRichTextForce

Description	Value
Description:	Show article as rich text even if rich text writing is disabled.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::Ticket::ViewZoom
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self->{'Ticket::Frontend::ZoomRichTextForce'} = '0';</code>

2.52. Frontend::Agent::TicketOverview

2.52.1. Ticket::Frontend::Overview###Small

Description	Value
Description:	Allows having a small format ticket overview (CustomerInfo => 1 - shows also the customer information).
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::TicketOverview
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self->{'Ticket::Frontend::Overview'}->{'Small'} = { 'CustomerInfo' => '1', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::TicketOverviewSmall', 'Name' => 'Small', 'NameShort' => 'S'</code>

Description	Value
	};

2.52.2. Ticket::Frontend::OverviewSmall###ColumnHeader

Description	Value
Description:	Shows either the last customer article's subject or the ticket title in the small format overview.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::TicketOverview
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::OverviewSmall'}->{'ColumnHeader'} = 'LastCustomerSubject';</pre>

2.52.3. Ticket::Frontend::Overview###Medium

Description	Value
Description:	Allows having a medium format ticket overview (CustomerInfo => 1 - shows also the customer information).
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::TicketOverview
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::Overview'}->{'Medium'} = { 'CustomerInfo' => '0', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::TicketOverviewMedium', 'Name' => 'Medium', 'NameShort' => 'M', 'TicketActionsPerTicket' => '0' };</pre>

2.52.4. Ticket::Frontend::Overview###Preview

Description	Value
Description:	Shows a preview of the ticket overview (CustomerInfo => 1 - shows also Customer-Info, CustomerInfoMaxSize max. size in characters of Customer-Info).
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::TicketOverview
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::Overview'}->{'Preview'} = { 'CustomerInfo' => '0', 'CustomerInfoMaxSize' => '18', 'DefaultPreViewLines' => '25', 'DefaultViewNewLine' => '90', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::TicketOverviewPreview', 'Name' => 'Preview', 'NameShort' => 'L', 'StripEmptyLines' => '0', 'TicketActionsPerTicket' => '0' };</pre>

Description	Value
	};

2.53. Frontend::Agent::ToolBarModule

2.53.1. Frontend::ToolBarModule###1-Ticket::AgentTicketQueue

Description	Value
Description:	Toolbar Item for a shortcut.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::ToolBarModule
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre> \$Self->{'Frontend::ToolBarModule'}->{'1-Ticket::AgentTicketQueue'} = { 'AccessKey' => 'q', 'Action' => 'AgentTicketQueue', 'CssClass' => 'QueueView', 'Link' => 'Action=AgentTicketQueue', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::ToolBarLink', 'Name' => 'Queue view', 'Priority' => '1010010' }; </pre>

2.53.2. Frontend::ToolBarModule###2-Ticket::AgentTicketStatus

Description	Value
Description:	Toolbar Item for a shortcut.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::ToolBarModule
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre> \$Self->{'Frontend::ToolBarModule'}->{'2-Ticket::AgentTicketStatus'} = { 'AccessKey' => 'o', 'Action' => 'AgentTicketStatusView', 'CssClass' => 'StatusView', 'Link' => 'Action=AgentTicketStatusView', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::ToolBarLink', 'Name' => 'Status view', 'Priority' => '1010020' }; </pre>

2.53.3. Frontend::ToolBarModule###3-Ticket::AgentTicketEscalation

Description	Value
Description:	Toolbar Item for a shortcut.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::ToolBarModule
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre> \$Self->{'Frontend::ToolBarModule'}->{'3- Ticket::AgentTicketEscalation'} = { </pre>

Description	Value
	<pre>'AccessKey' => 'w', 'Action' => 'AgentTicketEscalationView', 'CssClass' => 'EscalationView', 'Link' => 'Action=AgentTicketEscalationView', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::ToolBarLink', 'Name' => 'Escalation view', 'Priority' => '1010030' };</pre>

2.53.4. Frontend::ToolBarModule###4-Ticket::AgentTicketPhone

Description	Value
Description:	Toolbar Item for a shortcut.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::ToolBarModule
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Frontend::ToolBarModule'}->{'4-Ticket::AgentTicketPhone'} = { 'AccessKey' => 'l', 'Action' => 'AgentTicketPhone', 'CssClass' => 'PhoneTicket', 'Link' => 'Action=AgentTicketPhone', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::ToolBarLink', 'Name' => 'New phone ticket', 'Priority' => '1020010' };</pre>

2.53.5. Frontend::ToolBarModule###5-Ticket::AgentTicketEmail

Description	Value
Description:	Toolbar Item for a shortcut.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::ToolBarModule
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Frontend::ToolBarModule'}->{'5-Ticket::AgentTicketEmail'} = { 'AccessKey' => 'l', 'Action' => 'AgentTicketEmail', 'CssClass' => 'EmailTicket', 'Link' => 'Action=AgentTicketEmail', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::ToolBarLink', 'Name' => 'New email ticket', 'Priority' => '1020020' };</pre>

2.53.6. Frontend::ToolBarModule###6-Ticket::TicketResponsible

Description	Value
Description:	Agent interface notification module to see the number of tickets an agent is responsible for.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::ToolBarModule

Description	Value
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Frontend::ToolBarModule'}->{'6-Ticket::TicketResponsible'} = { 'CssClass' => 'Responsible', 'CssClassNew' => 'Responsible New', 'CssClassReached' => 'Responsible Reached', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::ToolBarTicketResponsible', 'Priority' => '1030010' };</pre>

2.53.7. Frontend::ToolBarModule###7-Ticket::TicketWatcher

Description	Value
Description:	Agent interface notification module to see the number of watched tickets.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::ToolBarModule
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Frontend::ToolBarModule'}->{'7-Ticket::TicketWatcher'} = { 'CssClass' => 'Watcher', 'CssClassNew' => 'Watcher New', 'CssClassReached' => 'Watcher Reached', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::ToolBarTicketWatcher', 'Priority' => '1030020' };</pre>

2.53.8. Frontend::ToolBarModule###8-Ticket::TicketLocked

Description	Value
Description:	Agent interface notification module to check the used charset.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::ToolBarModule
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Frontend::ToolBarModule'}->{'8-Ticket::TicketLocked'} = { 'CssClass' => 'Locked', 'CssClassNew' => 'Locked New', 'CssClassReached' => 'Locked Reached', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::ToolBarTicketLocked', 'Priority' => '1030030' };</pre>

2.53.9. Frontend::ToolBarModule###9-Ticket::TicketSearchProfile

Description	Value
Description:	Agent interface module to access search profiles via nav bar.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::ToolBarModule

Description	Value
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Frontend::ToolBarModule'}->{'9-Ticket::TicketSearchProfile'} = { 'Block' => 'ToolBarSearchProfile', 'Description' => 'Search-Template', 'MaxWidth' => '40', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::ToolBarTicketSearchProfile', 'Name' => 'Search-Template', 'Priority' => '1990010' };</pre>

2.53.10. Frontend::ToolBarModule###10-Ticket::TicketSearchFulltext

Description	Value
Description:	Agent interface module to access fulltext search via nav bar.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Agent::ToolBarModule
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Frontend::ToolBarModule'}->{'10-Ticket::TicketSearchFulltext'} = { 'Block' => 'ToolBarSearchFulltext', 'CSS' => 'Core.Agent.Toolbar.FulltextSearch.css', 'Description' => 'Fulltext-Search', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::ToolBarTicketSearchFulltext', 'Name' => 'Fulltext-Search', 'Priority' => '1990020', 'Size' => '10' };</pre>

2.54. Frontend::Customer

2.54.1. Ticket::Frontend::CustomerTicketOverviewSortable

Description	Value
Description:	Controls if customers have the ability to sort their tickets.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Customer
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::CustomerTicketOverviewSortable'} = '';</pre>

2.54.2. Ticket::Frontend::CustomerTicketOverviewCustomEmptyText

Description	Value
Description:	Custom text for the page shown to customers that have no tickets yet.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Customer
Valid:	0

Description	Value
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::CustomerTicketOverviewCustomEmptyText'} = { 'Button' => 'Create your first ticket', 'Text' => 'Please click the button below to create your first ticket.', 'Title' => 'Welcome!' };</pre>

2.54.3. Frontend::CustomerUser::Item###9-OpenTickets

Description	Value
Description:	Customer item (icon) which shows the open tickets of this customer as info block.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Customer
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Frontend::CustomerUser::Item'}->{'9-OpenTickets'} = { 'Action' => 'AgentTicketSearch', 'Attributes' => 'StateType=Open;', 'CSS' => 'Core.Agent.CustomerUser.OpenTicket.css', 'CSSClassNoOpenTicket' => 'NoOpenTicket', 'CSSClassOpenTicket' => 'OpenTicket', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::CustomerUserGenericTicket', 'Subaction' => 'Search', 'Target' => '_blank', 'Text' => 'Open Tickets' };</pre>

2.54.4. CustomerFrontend::CommonObject###QueueObject

Description	Value
Description:	Path of the file that stores all the settings for the QueueObject object for the customer interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Customer
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'CustomerFrontend::CommonObject'}->{'QueueObject'} = 'Kernel::System::Queue';</pre>

2.54.5. CustomerFrontend::CommonObject###TicketObject

Description	Value
Description:	Path of the file that stores all the settings for the TicketObject for the customer interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Customer
Valid:	1
Required:	1

Description	Value
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'CustomerFrontend::CommonObject'}->{'TicketObject'} = 'Kernel::System::Ticket';</pre>

2.54.6. CustomerFrontend::CommonParam###Action

Description	Value
Description:	Defines the default used Frontend-Module if no Action parameter given in the url on the customer interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Customer
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'CustomerFrontend::CommonParam'}->{'Action'} = 'CustomerTicketOverView';</pre>

2.54.7. CustomerFrontend::CommonParam###TicketID

Description	Value
Description:	Default ticket ID used by the system in the customer interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Customer
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'CustomerFrontend::CommonParam'}->{'TicketID'} = '';</pre>

2.55. Frontend::Customer::ModuleMetaHead

2.55.1. CustomerFrontend::HeaderMetaModule###2-TicketSearch

Description	Value
Description:	Module to generate html OpenSearch profile for short ticket search in the customer interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Customer::ModuleMetaHead
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'CustomerFrontend::HeaderMetaModule'}->{'2-TicketSearch'} = { 'Action' => 'CustomerTicketSearch', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::CustomerHeaderMetaTicketSearch' };</pre>

2.56. Frontend::Customer::ModuleRegistration

2.56.1. CustomerFrontend::Module###CustomerTicketOverView

Description	Value
Description:	Frontend module registration for the customer interface.

Description	Value
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Customer::ModuleRegistration
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre> \$Self->{'CustomerFrontend::Module'}->{'CustomerTicketOverView'} = { 'Description' => 'Overview of customer tickets', 'NavBar' => [{ 'AccessKey' => 'm', 'Block' => '', 'Description' => 'My Tickets', 'Link' => 'Action=CustomerTicketOverView;Subaction=MyTickets', 'LinkOption' => '', 'Name' => 'My Tickets', 'NavBar' => '', 'Prio' => '110', 'Type' => '' }, { 'AccessKey' => 'c', 'Block' => '', 'Description' => 'Company Tickets', 'Link' => 'Action=CustomerTicketOverView;Subaction=CompanyTickets', 'LinkOption' => '', 'Name' => 'Company Tickets', 'NavBar' => '', 'Prio' => '120', 'Type' => '' }], 'NavBarName' => 'Ticket', 'Title' => 'Overview' }; </pre>

2.56.2. CustomerFrontend::Module###CustomerTicketMessage

Description	Value
Description:	Frontend module registration for the customer interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Customer::ModuleRegistration
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre> \$Self->{'CustomerFrontend::Module'}->{'CustomerTicketMessage'} = { 'Description' => 'Create tickets', 'NavBar' => [{ 'AccessKey' => 'n', 'Block' => '', 'Description' => 'Create new Ticket', 'Link' => 'Action=CustomerTicketMessage', 'LinkOption' => '', 'Name' => 'New Ticket', 'NavBar' => '', 'Prio' => '100', 'Type' => '' }], 'NavBarName' => 'Ticket', }; </pre>

Description	Value
	'Title' => 'New Ticket' };

2.56.3. CustomerFrontend::Module###CustomerTicketZoom

Description	Value
Description:	Frontend module registration for the customer interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Customer::ModuleRegistration
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'CustomerFrontend::Module'}->{'CustomerTicketZoom'} = { 'Description' => 'Ticket zoom view', 'Loader' => { 'JavaScript' => ['Core.Customer.TicketZoom.js', 'Core.UI.Popup.js'] }, 'NavBarName' => 'Ticket', 'Title' => 'Zoom' };</pre>

2.56.4. CustomerFrontend::Module###CustomerTicketPrint

Description	Value
Description:	Frontend module registration for the customer interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Customer::ModuleRegistration
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'CustomerFrontend::Module'}->{'CustomerTicketPrint'} = { 'Description' => 'Customer Ticket Print Module', 'NavBarName' => '', 'Title' => 'Print' };</pre>

2.56.5. CustomerFrontend::Module###CustomerZoom

Description	Value
Description:	Frontend module registration for the customer interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Customer::ModuleRegistration
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'CustomerFrontend::Module'}->{'CustomerZoom'} = { 'Description' => 'compat mod', 'NavBarName' => '', 'Title' => '' };</pre>

2.56.6. CustomerFrontend::Module###CustomerTicketAttachment

Description	Value
Description:	Frontend module registration for the customer interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Customer::ModuleRegistration
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'CustomerFrontend::Module'}->{'CustomerTicketAttachment'} = { 'Description' => 'To download attachments', 'NavBarName' => '', 'Title' => '' };</pre>

2.56.7. CustomerFrontend::Module###CustomerTicketSearch

Description	Value
Description:	Frontend module registration for the customer interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Customer::ModuleRegistration
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'CustomerFrontend::Module'}->{'CustomerTicketSearch'} = { 'Description' => 'Customer ticket search', 'NavBar' => [{ 'AccessKey' => 's', 'Block' => '', 'Description' => 'Search', 'Link' => 'Action=CustomerTicketSearch', 'LinkOption' => '', 'Name' => 'Search', 'NavBar' => '', 'Prio' => '300', 'Type' => '' }], 'NavBarName' => 'Ticket', 'Title' => 'Search' };</pre>

2.57. Frontend::Customer::Preferences

2.57.1. CustomerPreferencesGroups###ShownTickets

Description	Value
Description:	Defines all the parameters for the ShownTickets object in the customer preferences of the customer interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Customer::Preferences
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'CustomerPreferencesGroups'}->{'ShownTickets'} = {</pre>

Description	Value
	<pre>'Active' => '1', 'Column' => 'User Profile', 'Data' => { '15' => '15', '20' => '20', '25' => '25', '30' => '30' }, 'DataSelected' => '25', 'Key' => 'Tickets per page', 'Label' => 'Number of displayed tickets', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::PreferencesGeneric', 'PrefKey' => 'UserShowTickets', 'Prio' => '4000' };</pre>

2.57.2. CustomerPreferencesGroups###RefreshTime

Description	Value
Description:	Defines all the parameters for the RefreshTime object in the customer preferences of the customer interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Customer::Preferences
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'CustomerPreferencesGroups'}->{'RefreshTime'} = { 'Active' => '1', 'Column' => 'User Profile', 'Data' => { '' => 'off', '10' => '10 minutes', '15' => '15 minutes', '2' => ' 2 minutes', '5' => ' 5 minutes', '7' => ' 7 minutes' }, 'DataSelected' => '', 'Key' => 'Refresh interval', 'Label' => 'Ticket overview', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::PreferencesGeneric', 'PrefKey' => 'UserRefreshTime', 'Prio' => '4000' };</pre>

2.58. Frontend::Customer::Ticket::ViewNew

2.58.1.

Ticket::Frontend::CustomerTicketMessage###NextScreenAfterNewTicket

Description	Value
Description:	Determines the next screen after new customer ticket in the customer interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Customer::Ticket::ViewNew
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::CustomerTicketMessage'}->{'NextScreenAfterNewTicket'} = 'CustomerTicketOverView';</pre>

2.58.2. Ticket::Frontend::CustomerTicketMessage###Priority

Description	Value
Description:	Allows customers to set the ticket priority in the customer interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Customer::Ticket::ViewNew
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::CustomerTicketMessage'}->{'Priority'} = '1';</pre>

2.58.3. Ticket::Frontend::CustomerTicketMessage###PriorityDefault

Description	Value
Description:	Defines the default priority of new customer tickets in the customer interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Customer::Ticket::ViewNew
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::CustomerTicketMessage'}->{'PriorityDefault'} = '3 normal';</pre>

2.58.4. Ticket::Frontend::CustomerTicketMessage###Queue

Description	Value
Description:	Allows customers to set the ticket queue in the customer interface. If this is set to 'No', QueueDefault should be configured.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Customer::Ticket::ViewNew
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::CustomerTicketMessage'}->{'Queue'} = '1';</pre>

2.58.5. Ticket::Frontend::CustomerTicketMessage###QueueDefault

Description	Value
Description:	Defines the default queue for new customer tickets in the customer interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Customer::Ticket::ViewNew
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	

Description	Value
	<code>\$Self->{'Ticket::Frontend::CustomerTicketMessage'}->{'QueueDefault'} = 'Postmaster';</code>

2.58.6. Ticket::Frontend::CustomerTicketMessage###Service

Description	Value
Description:	Allows customers to set the ticket service in the customer interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Customer::Ticket::ViewNew
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self->{'Ticket::Frontend::CustomerTicketMessage'}->{'Service'} = '1';</code>

2.58.7. Ticket::Frontend::CustomerTicketMessage###SLA

Description	Value
Description:	Allows customers to set the ticket SLA in the customer interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Customer::Ticket::ViewNew
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self->{'Ticket::Frontend::CustomerTicketMessage'}->{'SLA'} = '1';</code>

2.58.8. Ticket::Frontend::CustomerTicketMessage###StateDefault

Description	Value
Description:	Defines the default state of new customer tickets in the customer interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Customer::Ticket::ViewNew
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self->{'Ticket::Frontend::CustomerTicketMessage'}->{'StateDefault'} = 'new';</code>

2.58.9. Ticket::Frontend::CustomerTicketMessage###ArticleType

Description	Value
Description:	Defines the default type for article in the customer interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Customer::Ticket::ViewNew
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	

Description	Value
	<code>\$Self->{'Ticket::Frontend::CustomerTicketMessage'}->{'ArticleType'} = 'webrequest';</code>

2.58.10. Ticket::Frontend::CustomerTicketMessage###SenderType

Description	Value
Description:	Sender type for new tickets from the customer interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Customer::Ticket::ViewNew
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self->{'Ticket::Frontend::CustomerTicketMessage'}->{'SenderType'} = 'customer';</code>

2.58.11. Ticket::Frontend::CustomerTicketMessage###HistoryType

Description	Value
Description:	Defines the default history type in the customer interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Customer::Ticket::ViewNew
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self->{'Ticket::Frontend::CustomerTicketMessage'}->{'HistoryType'} = 'WebRequestCustomer';</code>

2.58.12. Ticket::Frontend::CustomerTicketMessage###HistoryComment

Description	Value
Description:	Comment for new history entries in the customer interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Customer::Ticket::ViewNew
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self->{'Ticket::Frontend::CustomerTicketMessage'}->{'HistoryComment'} = '';</code>

2.58.13. CustomerPanelSelectionType

Description	Value
Description:	Defines the recipient target of the tickets ("Queue" shows all queues, "SystemAddress" displays all system addresses) in the customer interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Customer::Ticket::ViewNew
Valid:	1
Required:	1

Description	Value
Config-Setting:	<code>\$Self->{'CustomerPanelSelectionType'} = 'Queue';</code>

2.58.14. CustomerPanelSelectionString

Description	Value
Description:	Determines the strings that will be shown as receipt (To:) of the ticket in the customer interface. For Queue as CustomerPanelSelectionType, "<Queue>" shows the names of the queues, and for SystemAddress, "<Realname> <<Email>>" shows the name and email of the receipt.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Customer::Ticket::ViewNew
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self->{'CustomerPanelSelectionString'} = '<Queue>';</code>

2.58.15. CustomerPanelOwnSelection

Description	Value
Description:	Determines which queues will be valid for ticket's recipients in the customer interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Customer::Ticket::ViewNew
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<code>\$Self->{'CustomerPanelOwnSelection'} = { 'Junk' => 'First Queue', 'Misc' => 'Second Queue' };</code>

2.58.16. CustomerPanel::NewTicketQueueSelectionModule

Description	Value
Description:	Module for To-selection in new ticket screen in the customer interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Customer::Ticket::ViewNew
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self->{'CustomerPanel::NewTicketQueueSelectionModule'} = 'Kernel::Output::HTML::CustomerNewTicketQueueSelectionGeneric';</code>

2.58.17. Ticket::Frontend::CustomerTicketMessage###TicketFreeText

Description	Value
Description:	Ticket free text options shown in the ticket message screen of the customer interface. Possible settings: 0 = Disabled, 1 = Enabled,

Description	Value
	2 = Enabled and required. NOTE. If you want to display these fields also in the ticket zoom of the customer interface, you have to enable them in CustomerTicketZoom###AttributesView.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Customer::Ticket::ViewNew
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre> \$Self->{'Ticket::Frontend::CustomerTicketMessage'}- >{'TicketFreeText'} = { '1' => '0', '10' => '0', '11' => '0', '12' => '0', '13' => '0', '14' => '0', '15' => '0', '16' => '0', '2' => '0', '3' => '0', '4' => '0', '5' => '0', '6' => '0', '7' => '0', '8' => '0', '9' => '0' }; </pre>

2.58.18. Ticket::Frontend::CustomerTicketMessage###TicketFreeTime

Description	Value
Description:	Ticket free time options shown in the ticket message screen of the customer interface. Possible settings: 0 = Disabled, 1 = Enabled, 2 = Enabled and required. NOTE. If you want to display these fields also in the ticket zoom of the customer interface, you have to enable them in CustomerTicketZoom###AttributesView.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Customer::Ticket::ViewNew
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre> \$Self->{'Ticket::Frontend::CustomerTicketMessage'}- >{'TicketFreeTime'} = { '1' => '0', '2' => '0', '3' => '0', '4' => '0', '5' => '0', '6' => '0' }; </pre>

2.58.19. Ticket::Frontend::CustomerTicketMessage###ArticleFreeText

Description	Value
Description:	Article free text options shown in the ticket message screen of the customer interface. Possible settings: 0 = Disabled, 1 = Enabled, 2 = Enabled and required. NOTE. If you want to display these fields

Description	Value
	also in the ticket zoom of the customer interface, you have to enable them in CustomerTicketZoom###AttributesView.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Customer::Ticket::ViewNew
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::CustomerTicketMessage'}->{'ArticleFreeText'} = { '1' => '0', '2' => '0', '3' => '0' };</pre>

2.59. Frontend::Customer::Ticket::ViewSearch

2.59.1. Ticket::CustomerTicketSearch::SearchLimit

Description	Value
Description:	Maximum number of tickets to be displayed in the result of a search in the customer interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Customer::Ticket::ViewSearch
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::CustomerTicketSearch::SearchLimit'} = '5000';</pre>

2.59.2. Ticket::CustomerTicketSearch::SearchPageShown

Description	Value
Description:	Number of tickets to be displayed in each page of a search result in the customer interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Customer::Ticket::ViewSearch
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::CustomerTicketSearch::SearchPageShown'} = '40';</pre>

2.59.3. Ticket::CustomerTicketSearch::SortBy::Default

Description	Value
Description:	Defines the default ticket attribute for ticket sorting in a ticket search of the customer interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Customer::Ticket::ViewSearch
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::CustomerTicketSearch::SortBy::Default'} = 'Age';</pre>

2.59.4. Ticket::CustomerTicketSearch::Order::Default

Description	Value
Description:	Defines the default ticket order of a search result in the customer interface. Up: oldest on top. Down: latest on top.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Customer::Ticket::ViewSearch
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::CustomerTicketSearch::Order::Default'} = 'Down';</pre>

2.59.5. Ticket::Frontend::CustomerTicketSearch###ExtendedSearchCondition

Description	Value
Description:	Allows extended search conditions in ticket search of the customer interface. With this feature you can search w. g. with this kind of conditions like "(key1&&key2)" or "(key1 key2)".
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Customer::Ticket::ViewSearch
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::CustomerTicketSearch'}->{'ExtendedSearchCondition'} = '1';</pre>

2.59.6. Ticket::Frontend::CustomerTicketSearch###TicketFreeText

Description	Value
Description:	Ticket free text options shown in the ticket search screen in the customer interface. Possible settings: 0 = Disabled and 1 = Enabled.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Customer::Ticket::ViewSearch
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'Ticket::Frontend::CustomerTicketSearch'}->{'TicketFreeText'} = { '1' => '0', '10' => '0', '11' => '0', '12' => '0', '13' => '0', '14' => '0', '15' => '0', '16' => '0', '2' => '0', '3' => '0', '4' => '0', '5' => '0', '6' => '0', '7' => '0', '8' => '0', '9' => '0' };</pre>

2.59.7. Ticket::Frontend::CustomerTicketSearch###TicketFreeTime

Description	Value
Description:	Ticket free time options shown in the ticket search screen in the customer interface. Possible settings: 0 = Disabled and 1 = Enabled.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Customer::Ticket::ViewSearch
Valid:	1
Required:	0
Config-Setting:	<pre> \$Self->{'Ticket::Frontend::CustomerTicketSearch'}- >{'TicketFreeTime'} = { '1' => '0', '2' => '0', '3' => '0', '4' => '0', '5' => '0', '6' => '0' }; </pre>

2.59.8. Ticket::Frontend::CustomerTicketSearch###SearchCSVData

Description	Value
Description:	Data used to export the search result in CSV format.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Customer::Ticket::ViewSearch
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<pre> \$Self->{'Ticket::Frontend::CustomerTicketSearch'}- >{'SearchCSVData'} = ['TicketNumber', 'Age', 'Created', 'Closed', 'State', 'Priority', 'Lock', 'CustomerID', 'CustomerName', 'From', 'Subject']; </pre>

2.60. Frontend::Customer::Ticket::ViewZoom

2.60.1. Ticket::Frontend::CustomerTicketZoom###NextScreenAfterFollowUp

Description	Value
Description:	Determines the next screen after the follow up screen of a zoomed ticket in the customer interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Customer::Ticket::ViewZoom
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	

Description	Value
	<code>\$Self->{'Ticket::Frontend::CustomerTicketZoom'}->{'NextScreenAfterFollowUp'} = 'CustomerTicketOverView';</code>

2.60.2. Ticket::Frontend::CustomerTicketZoom###ArticleType

Description	Value
Description:	Defines the default type of the note in the ticket zoom screen of the customer interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Customer::Ticket::ViewZoom
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self->{'Ticket::Frontend::CustomerTicketZoom'}->{'ArticleType'} = 'webrequest';</code>

2.60.3. Ticket::Frontend::CustomerTicketZoom###SenderType

Description	Value
Description:	Defines the default sender type for tickets in the ticket zoom screen of the customer interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Customer::Ticket::ViewZoom
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self->{'Ticket::Frontend::CustomerTicketZoom'}->{'SenderType'} = 'customer';</code>

2.60.4. Ticket::Frontend::CustomerTicketZoom###HistoryType

Description	Value
Description:	Defines the history type for the ticket zoom action, which gets used for ticket history in the customer interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Customer::Ticket::ViewZoom
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self->{'Ticket::Frontend::CustomerTicketZoom'}->{'HistoryType'} = 'FollowUp';</code>

2.60.5. Ticket::Frontend::CustomerTicketZoom###HistoryComment

Description	Value
Description:	Defines the history comment for the ticket zoom action, which gets used for ticket history in the customer interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Customer::Ticket::ViewZoom
Valid:	1

Description	Value
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self->{'Ticket::Frontend::CustomerTicketZoom'}->{'HistoryComment'} = '';</code>

2.60.6. Ticket::Frontend::CustomerTicketZoom###Priority

Description	Value
Description:	Allows customers to change the ticket priority in the customer interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Customer::Ticket::ViewZoom
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self->{'Ticket::Frontend::CustomerTicketZoom'}->{'Priority'} = '1';</code>

2.60.7. Ticket::Frontend::CustomerTicketZoom###PriorityDefault

Description	Value
Description:	Defines the default priority of follow up customer tickets in the ticket zoom screen in the customer interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Customer::Ticket::ViewZoom
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self->{'Ticket::Frontend::CustomerTicketZoom'}->{'PriorityDefault'} = '3 normal';</code>

2.60.8. Ticket::Frontend::CustomerTicketZoom###State

Description	Value
Description:	Allows choosing the next compose state for customer tickets in the customer interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Customer::Ticket::ViewZoom
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self->{'Ticket::Frontend::CustomerTicketZoom'}->{'State'} = '1';</code>

2.60.9. Ticket::Frontend::CustomerTicketZoom###StateDefault

Description	Value
Description:	Defines the default next state for a ticket after customer follow up in the customer interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Customer::Ticket::ViewZoom

Description	Value
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self->{'Ticket::Frontend::CustomerTicketZoom'}->{'StateDefault'} = 'open';</code>

2.60.10. Ticket::Frontend::CustomerTicketZoom###StateType

Description	Value
Description:	Defines the next possible states for customer tickets in the customer interface.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Customer::Ticket::ViewZoom
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self->{'Ticket::Frontend::CustomerTicketZoom'}->{'StateType'} = ['open', 'closed'];</code>

2.60.11. Ticket::Frontend::CustomerTicketZoom###AttributesView

Description	Value
Description:	Shows the activated ticket attributes in the customer interface (0 = Disabled and 1 = Enabled).
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Customer::Ticket::ViewZoom
Valid:	1
Required:	1
Config-Setting:	<code>\$Self->{'Ticket::Frontend::CustomerTicketZoom'}->{'AttributesView'} = { 'ArticleFreeText1' => '0', 'ArticleFreeText2' => '0', 'ArticleFreeText3' => '0', 'Owner' => '0', 'Priority' => '1', 'Queue' => '1', 'Responsible' => '0', 'SLA' => '0', 'Service' => '0', 'State' => '1', 'TicketFreeText1' => '0', 'TicketFreeText10' => '0', 'TicketFreeText11' => '0', 'TicketFreeText12' => '0', 'TicketFreeText13' => '0', 'TicketFreeText14' => '0', 'TicketFreeText15' => '0', 'TicketFreeText16' => '0', 'TicketFreeText2' => '0', 'TicketFreeText3' => '0', 'TicketFreeText4' => '0', 'TicketFreeText5' => '0', 'TicketFreeText6' => '0', 'TicketFreeText7' => '0', 'TicketFreeText8' => '0',</code>

Description	Value
	<pre>'TicketFreeText9' => '0', 'TicketFreeTime1' => '0', 'TicketFreeTime2' => '0', 'TicketFreeTime3' => '0', 'TicketFreeTime4' => '0', 'TicketFreeTime5' => '0', 'TicketFreeTime6' => '0', 'Type' => '0' };</pre>

2.61. Frontend::Queue::Preferences

2.61.1. QueuePreferences###Comment2

Description	Value
Description:	Parameters of the example queue attribute Comment2.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Queue::Preferences
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'QueuePreferences'}->{'Comment2'} = { 'Block' => 'TextArea', 'Cols' => '50', 'Desc' => 'Define the queue comment 2.', 'Label' => 'Comment2', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::QueuePreferencesGeneric', 'PrefKey' => 'Comment2', 'Rows' => '5' };</pre>

2.62. Frontend::SLA::Preferences

2.62.1. SLAPreferences###Comment2

Description	Value
Description:	Parameters of the example SLA attribute Comment2.
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::SLA::Preferences
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre>\$Self->{'SLAPreferences'}->{'Comment2'} = { 'Block' => 'TextArea', 'Cols' => '50', 'Desc' => 'Define the sla comment 2.', 'Label' => 'Comment2', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::SLAPreferencesGeneric', 'PrefKey' => 'Comment2', 'Rows' => '5' };</pre>

2.63. Frontend::Service::Preferences

2.63.1. ServicePreferences###Comment2

Description	Value
Description:	Parameters of the example service attribute Comment2.

Description	Value
Group:	Ticket
SubGroup:	Frontend::Service::Preferences
Valid:	0
Required:	0
Config-Setting:	<pre> \$Self->{'ServicePreferences'}->{'Comment2'} = { 'Block' => 'TextArea', 'Cols' => '50', 'Desc' => 'Define the service comment 2.', 'Label' => 'Comment2', 'Module' => 'Kernel::Output::HTML::ServicePreferencesGeneric', 'PrefKey' => 'Comment2', 'Rows' => '5' }; </pre>



Приложение С. Благодарности


OTRS является проектом с открытым кодом и, мы хотим поблагодарить многих людей за их помощь и поддержку. Конечно же следующий список далеко неполный и мы приносим свои извинения за это! Просто напишите нам, если не наши себя в этом списке.

Следующие люди внесли особый вклад в проект и являются его активными сторонниками:

- Robert Kehl, создавший Win32-инсталлятор для релиза 1.x. Больше тебе спасибо, Robert!
- Torsten Werner, который поддерживает Debian-installer для OTRS. Спасибо большое, Torsten, теперь OTRS также доступен для Debian-сообщества.
- Nils Jeppe (зеркало Гамбург, Германия), Bryan Fullerton (зеркало Торонто, Канада), Eberhard Mönkeberg (зеркало Геттинген, Германия), Timo Dreger (зеркало Дюссельдорф, Германия) и Netmonic (зеркало Вена, Австрия), которые поддерживают зеркальное копии нашего ftp-сервера. Большое спасибо, благодаря вашей помощи всегда есть возможность быстро скачать OTRS!
- Anja Schneider, которая помогает с переводом этого руководства и коррекции и пересмотр немецких текстов. Большое спасибо за вашу помощь и терпение, Anja!
- Через списки рассылки OTRS мы получаем множество идей, советов по усовершенствованию системы, обновления и исправления. Также здесь доступна большая поддержка для всех пользователей. Большое спасибо всем людям, которые участвуют в наших списках рассылки за вашу активную помощь!

Также мы хотели бы поблагодарить следующих людей:

- Martin Scherbaum
- Carsten Gross
- Harald Müller
- Stefan Schmidt
- Milisav Radmanic
- Uli Hecht
- Norman Walsh
- Heiko Baumann
- Atif Ghaffar
- Pablo Ruiz Garcia
- Dan Rau
- Christoph Kaulich
- Mark Jackson
- Diane Shieh
- Bernard Choppy

-
- Carl Bailey
 - Phil Davis
 - Edwin D. Vinas
 - Lars Müller
 - Vladimir Gerdjikov
 - Fred van Dijk
 - Sebastien Guilbaud
 - Wiktor Wodecki
 - Arnold Ligtvoet
 - Antti Kämäräinen
 - Nicolas Goralski
 - Gilberto Cezar de Almeida
 - Jorge Becerra
 - Eddie Urenda
 - Stella Power
 - Andreas Haase
 - Reiner Keller
 - Covert Jake
 - Moshe Leibovitch
 - Björn Jacke
 - Remo Catelotti
 - Alfons Obermeyer
 - Michael Rech
 - Danie Theron
 - Richard Paradies
 - Art Powell
- 

Приложение D. GNU Free Documentation License

Version 1.1, March 2000

Copyright (C) 2000 Free Software Foundation, Inc. 59 Temple Place, Suite 330, Boston, MA 02111-1307 USA Everyone is permitted to copy and distribute verbatim copies of this license document, but changing it is not allowed.

0. PREAMBLE

The purpose of this License is to make a manual, textbook, or other written document "free" in the sense of freedom: to assure everyone the effective freedom to copy and redistribute it, with or without modifying it, either commercially or non-commercially. Secondly, this License preserves for the author and publisher a way to get credit for their work, while not being considered responsible for modifications made by others.

This License is a kind of "copyleft", which means that derivative works of the document must themselves be free in the same sense. It complements the GNU General Public License, which is a copyleft license designed for free software.

We have designed this License in order to use it for manuals for free software, because free software needs free documentation: a free program should come with manuals providing the same freedoms that the software does. But this License is not limited to software manuals; it can be used for any textual work, regardless of subject matter or whether it is published as a printed book. We recommend this License principally for works whose purpose is instruction or reference.

1. APPLICABILITY AND DEFINITIONS

This License applies to any manual or other work that contains a notice placed by the copyright holder saying it can be distributed under the terms of this License. The "Document", below, refers to any such manual or work. Any member of the public is a licensee, and is addressed as "you".

A "Modified Version" of the Document means any work containing the Document or a portion of it, either copied verbatim, or with modifications and/or translated into another language.

A "Secondary Section" is a named appendix or a front-matter section of the Document, that deals exclusively with the relationship of the publishers or authors of the Document to the Document's overall subject (or to related matters), and contains nothing that could fall directly within that overall subject. (For example, if the Document is in part a textbook of mathematics, a Secondary Section may not explain any mathematics.) The relationship could be a matter of historical connection with the subject or with related matters, or of legal, commercial, philosophical, ethical or political position regarding them.

The "Invariant Sections" are certain Secondary Sections whose titles are designated, as being those of Invariant Sections, in the notice that says that the Document is released under this License.

The "Cover Texts" are certain short passages of text that are listed, as Front-Cover Texts or Back-Cover Texts, in the notice that says that the Document is released under this License.

A "Transparent" copy of the Document means a machine-readable copy, represented in a format whose specification is available to the general public, whose contents can be viewed and edited directly and straightforwardly with generic text editors or (for images composed of pixels) generic paint programs or (for drawings) some widely available

drawing editor, and that is suitable for input to text formatters or for automatic translation to a variety of formats, suitable for input to text formatters. A copy made in an otherwise Transparent file format, whose markup has been designed to thwart or discourage subsequent modification by readers is not Transparent. A copy that is not "Transparent" is called "Opaque".

Examples of suitable formats for Transparent copies include: plain ASCII without markup, Texinfo input format, LaTeX input format, SGML or XML using a publicly available DTD, and standard-conforming simple HTML designed for human modification. Opaque formats include: PostScript, PDF, proprietary formats that can be read and edited only by proprietary word processors, SGML or XML for which the DTD and/or processing tools are not generally available, and the machine-generated HTML produced by some word processors for output purposes only.

The "Title Page" means, for a printed book, the title page itself, plus such following pages as are needed to hold, legibly, the material this License requires to appear in the title page. For works in formats which do not have any title page as such, "Title Page" means the text near the most prominent appearance of the work's title, preceding the beginning of the body of the text.

2. VERBATIM COPYING

You may copy and distribute the Document in any medium, either commercially or non-commercially, provided that this License, the copyright notices, and the license notice saying this License applies to the Document are reproduced in all copies, and that you add no other conditions whatsoever to those of this License. You may not use technical measures to obstruct or control the reading or further copying of the copies you make or distribute. However, you may accept compensation in exchange for copies. If you distribute a large enough number of copies you must also follow the conditions in section 3.

You may also lend copies, under the same conditions stated above, and you may publicly display copies.

3. COPYING IN QUANTITY

If you publish printed copies of the Document numbering more than 100, and the Document's license notice requires Cover Texts, you must enclose the copies in covers that carry, clearly and legibly, all these Cover Texts: Front-Cover Texts on the front cover, and Back-Cover Texts on the back cover. Both covers must also clearly and legibly identify you as the publisher of these copies. The front cover must present the full title with all words of the title equally prominent and visible. You may add other material on the covers in addition. Copying with changes limited to the covers, as long as they preserve the title of the Document and satisfy these conditions, can be treated as verbatim copying in other respects.

If the required texts for either cover are too voluminous to fit legibly, you should put the first ones listed (as many as fit reasonably) on the actual cover, and continue the rest onto adjacent pages.

If you publish or distribute Opaque copies of the Document numbering more than 100, you must either include a machine-readable Transparent copy along with each Opaque copy, or state in or with each Opaque copy a publicly-accessible computer-network location, containing a complete Transparent copy of the Document, free of added material, which the general network-using public has access to download anonymously, at no charge, using public-standard network protocols. If you use the latter option, you must take reasonably prudent steps, when you begin distribution of Opaque copies in quantity, to ensure that this Transparent copy will remain thus accessible at the stated location, until at least one year after the last time you distribute an Opaque copy (directly or through your agents or retailers) of that edition to the public.

It is requested, but not required, that you contact the authors of the Document well before redistributing any large number of copies, to give them a chance to provide you with an updated version of the Document.

4. MODIFICATIONS

You may copy and distribute a Modified Version of the Document under the conditions of sections 2 and 3 above, provided that you release the Modified Version under precisely this License, with the Modified Version filling the role of the Document, thus licensing distribution and modification of the Modified Version to whoever possesses a copy of it. In addition, you must do these things in the Modified Version:

- A. Use in the Title Page (and on the covers, if any) a title distinct from that of the Document, and from those of previous versions (which should, if there were any, be listed in the History section of the Document). You may use the same title as a previous version if the original publisher of that version gives permission.
- B. List on the Title Page, as authors, one or more persons or entities responsible for authorship of the modifications in the Modified Version, together with at least five of the principal authors of the Document (all of its principal authors, if it has less than five).
- C. State on the Title page the name of the publisher of the Modified Version, as the publisher.
- D. Preserve all the copyright notices of the Document.
- E. Add an appropriate copyright notice for your modifications adjacent to the other copyright notices.
- F. Include, immediately after the copyright notices, a license notice giving the public permission to use the Modified Version under the terms of this License, in the form shown in the Addendum below.
- G. Preserve in that license notice the full lists of Invariant Sections and required Cover Texts given in the Document's license notice.
- H. Include an unaltered copy of this License.
- I. Preserve the section entitled "History", and its title, and add to it an item stating at least the title, year, new authors, and publisher of the Modified Version as given on the Title Page. If there is no section entitled "History" in the Document, create one stating the title, year, authors, and publisher of the Document as given on its Title Page, then add an item describing the Modified Version, as stated in the previous sentence.
- J. Preserve the network location, if any, given in the Document for public access to a Transparent copy of the Document, and likewise the network locations given in the Document for previous versions it was based on. These may be placed in the "History" section. You may omit a network location for a work that was published at least four years before the Document itself, or if the original publisher of the version it refers to gives permission.
- K. In any section entitled "Acknowledgements" or "Dedications", preserve the section's title, and preserve in the section all the substance and tone of each of the contributor acknowledgements and/or dedications given therein.
- L. Preserve all the Invariant Sections of the Document, unaltered in their text and in their titles. Section numbers or the equivalent are not considered part of the section titles.
- M. Delete any section entitled "Endorsements". Such a section may not be included in the Modified Version.

N. Do not retitle any existing section as "Endorsements" or to conflict in title with any Invariant Section.

If the Modified Version includes new front-matter sections or appendices that qualify as Secondary Sections and contain no material copied from the Document, you may at your option designate some or all of these sections as invariant. To do this, add their titles to the list of Invariant Sections in the Modified Version's license notice. These titles must be distinct from any other section titles.

You may add a section entitled "Endorsements", provided it contains nothing but endorsements of your Modified Version by various parties--for example, statements of peer review or that the text has been approved by an organization as the authoritative definition of a standard.

You may add a passage of up to five words as a Front-Cover Text, and a passage of up to 25 words as a Back-Cover Text, to the end of the list of Cover Texts in the Modified Version. Only one passage of Front-Cover Text and one of Back-Cover Text may be added by (or through arrangements made by) any one entity. If the Document already includes a cover text for the same cover, previously added by you or by arrangement made by the same entity you are acting on behalf of, you may not add another; but you may replace the old one, on explicit permission from the previous publisher that added the old one.

The author(s) and publisher(s) of the Document do not by this License give permission to use their names for publicity for or to assert or imply endorsement of any Modified Version.

5. COMBINING DOCUMENTS

You may combine the Document with other documents released under this License, under the terms defined in section 4 above for modified versions, provided that you include in the combination all of the Invariant Sections of all of the original documents, unmodified, and list them all as Invariant Sections of your combined work in its license notice.

The combined work need only contain one copy of this License, and multiple identical Invariant Sections may be replaced with a single copy. If there are multiple Invariant Sections with the same name but different contents, make the title of each such section unique by adding at the end of it, in parentheses, the name of the original author or publisher of that section if known, or else a unique number. Make the same adjustment to the section titles in the list of Invariant Sections in the license notice of the combined work.

In the combination, you must combine any sections entitled "History" in the various original documents, forming one section entitled "History"; likewise combine any sections entitled "Acknowledgements", and any sections entitled "Dedications". You must delete all sections entitled "Endorsements."

6. COLLECTIONS OF DOCUMENTS

You may make a collection consisting of the Document and other documents released under this License, and replace the individual copies of this License in the various documents with a single copy that is included in the collection, provided that you follow the rules of this License, for verbatim copying of each of the documents in all other respects.

You may extract a single document from such a collection, and distribute it individually under this License, provided you insert a copy of this License into the extracted document, and follow this License in all other respects regarding verbatim copying of that document.

7. AGGREGATION WITH INDEPENDENT WORKS

A compilation of the Document or its derivatives with other separate and independent documents or works, in or on a volume of a storage or distribution medium, does not as a whole count as a Modified Version of the Document, provided no compilation copyright is

claimed for the compilation. Such a compilation is called an "aggregate", and this License does not apply to the other self-contained works thus compiled with the Document, on account of their being thus compiled, if they are not themselves derivative works of the Document.

If the Cover Text requirement of section 3 is applicable to these copies of the Document, then if the Document is less than one quarter of the entire aggregate, the Document's Cover Texts may be placed on covers that surround only the Document within the aggregate. Otherwise they must appear on covers around the whole aggregate.

8. TRANSLATION

Translation is considered a kind of modification, so you may distribute translations of the Document under the terms of section 4. Replacing Invariant Sections with translations requires special permission from their copyright holders, but you may include translations of some or all Invariant Sections, in addition to the original versions of these Invariant Sections. You may include a translation of this License provided that you also include the original English version of this License. In case of a disagreement between the translation and the original English version of this License, the original English version will prevail.

9. TERMINATION

You may not copy, modify, sublicense, or distribute the Document except as expressly provided for under this License. Any other attempt to copy, modify, sublicense or distribute the Document is void, and will automatically terminate your rights under this License. However, parties who have received copies, or rights, from you under this License will not have their licenses terminated so long as such parties remain in full compliance.

10. FUTURE REVISIONS OF THIS LICENSE

The Free Software Foundation may publish new, revised versions of the GNU Free Documentation License from time to time. Such new versions will be similar in spirit to the present version, but may differ in detail to address new problems or concerns. See <http://www.gnu.org/copyleft/>.

Each version of the License is given a distinguishing version number. If the Document specifies that a particular numbered version of this License "or any later version" applies to it, you have the option of following the terms and conditions either of that specified version or of any later version that has been published (not as a draft) by the Free Software Foundation. If the Document does not specify a version number of this License, you may choose any version ever published (not as a draft) by the Free Software Foundation.

. How to use this License for your documents

To use this License in a document you have written, include a copy of the License in the document and put the following copyright and license notices just after the title page:

Copyright (c) YEAR YOUR NAME. Permission is granted to copy, distribute and/or modify this document under the terms of the GNU Free Documentation License, Version 1.1 or any later version published by the Free Software Foundation; with the Invariant Sections being LIST THEIR TITLES, with the Front-Cover Texts being LIST, and with the Back-Cover Texts being LIST. A copy of the license is included in the section entitled "GNU Free Documentation License".

If you have no Invariant Sections, write "with no Invariant Sections" instead of saying which ones are invariant. If you have no Front-Cover Texts, write "no Front-Cover Texts" instead of "Front-Cover Texts being LIST"; likewise for Back-Cover Texts.

If your document contains nontrivial examples of program code, we recommend releasing these examples in parallel under your choice of free software license, such as the GNU General Public License, to permit their use in free software.