



Znuny4OTRS-EscalationSuspend

Version 2.0.2

Contents

1 Funktionsliste	3
1.1 Anhalten der Eskalationsberechnung bei bestimmten Status	3
2 Systemvoraussetzung	4
2.1 Framework	4
2.2 Pakete	4
2.3 Betriebssystem	4
2.4 Third Party Software	4
3 Installation	5
3.1 Admin-Interface	5
3.2 Command-Line	5
4 Änderungsliste	6
5 Manifest	7
6 Kontakt	8

1 Funktionsliste

1.1 Anhalten der Eskalationsberechnung bei bestimmten Status

Mit dieser Erweiterung können Sie die Eskalationsberechnung eines Tickets "anhalten", solange es in einem konfigurierten Status verweilt.

Ein typischer Anwendungsfall ist, dass beim Warten auf einen Kunden die Eskalationsberechnung "anhalten" werden soll. Die entsprechenden Status können über die SysConfig (Gruppe: Znuny4OTRS-EscalationSuspend -> Untergruppe: EscalationSuspend) konfiguriert werden. Im Standard sind die drei Status 'pending auto close+', 'pending auto close-' und 'pending reminder' eingetragen.

Exemplarischer Beispielfall:

- 08:00 - Ein Ticket wird erstellt. Die Lösungszeit beträgt 2 Stunden. Die zu erwartende Eskalation wird für 10:00 angezeigt.
- 09:00 - Das Ticket wird in den Status "pending reminder" gesetzt, da der Kunde nicht erreicht wurde. Die zu erwartende Eskalation wird für 10:00 angezeigt.
- 09:30 - Das Ticket verweilt nun 30 Min. im Status "pending reminder". Die zu erwartende Eskalation wird für 10:30 angezeigt.
- 10:00 - Das Ticket verweilt nun 60 Min. im Status "pending reminder". Die zu erwartende Eskalation wird für 11:00 angezeigt.
- 10:05 - Der Kunde antwortet via E-Mail mit den fehlenden Informationen. Das Ticket wird in den Status "open" gesetzt. Die zu erwartende Eskalation wird für 11:05 angezeigt.
- 10:30 - Die zu erwartende Eskalation wird für 11:05 angezeigt.
- 11:00 - Die zu erwartende Eskalation wird für 11:05 angezeigt.
- 11:05 - Das Ticket ist eskaliert.

2 Systemvoraussetzung

2.1 Framework

Folgender OTRS Framework wird benötigt:

- 3.1.x
- 3.2.x
- 3.3.x

2.2 Pakete

Folgende Pakete werden benötigt:

- Znuny4OTRS-Repo

2.3 Betriebssystem

Folgende Betriebssysteme sind als Abhängigkeit zu beachten:

- Keine

2.4 Third Party Software

Folgende Software wird zum Betrieb des Paketes benötigt:

- Keine

3 Installation

Die folgenden Instruktionen zeigen wie man das Paket installiert. Es gibt grundsätzlich zwei Möglichkeiten. Entweder über das Admin-Interface oder über die System-Eingabe.

3.1 Admin-Interface

Über die folgende URL kann das Paket über das Admin-Interface installiert bzw. wenn nötig auch aktualisiert oder deinstalliert werden (bitte vorher prüfen ob der Benutzer auch in der Admin-Gruppe ist).

<http://localhost/otrs/index.pl?Action=AdminPackageManager>

3.2 Command-Line

Ist es nicht möglich das Admin-Interface zu benutzen, kann das folgendes Command-Line Tool ('bin/otrs.PackageManager.pl') benutzt werden.

```
shell> bin/otrs.PackageManager.pl -a install -p /path/to/Znuny40TRS-EscalationSuspend-2.0.2.opm
```

4 Änderungsliste

2.0.2 / 2014-08-28 09:44:45 +0200

Fixed bug: 'SolutionInMin' and 'SolutionDiffInMin' get calculated for ticket without considering the time spend in suspended states.

2.0.1 / 2014-08-19 17:53:49 +0200

Updated documentation.

2.0.0 / 2014-01-14 14:05:03 +0100

Added OTRS 3.3 support.

5 Manifest

Dieses Manifest führt alle im Paket befindlichen Dateinamen mit Rechten auf.

- (755) bin/znuny.RebuildEscalationIndexOnline.pl
- (644) Kernel/Config/Files/Znuny4OTRSEscalationSuspend.xml
- (644) Kernel/Language/de_Znuny4OTRSEscalationSuspend.pm
- (644) Kernel/System/Ticket/Znuny4OTRSEscalationSuspend.pm
- (644) var/cron/rebuild_ticket_escalation_index
- (644) doc/de/Znuny4OTRS-EscalationSuspend.pdf

6 Kontakt

EMEA/NAFTA

Znuny GmbH

Marienstraße 11

10117 Berlin

Germany

P +49 (0) 30 60 98 54 18-0

F +49 (0) 30 60 98 54 18-8

E info@znuny.com

Switzerland

Znuny Swiss GmbH

Martinsbruggstrasse 35

9016 St. Gallen

Switzerland

P +41 (0) 71 588 03 39

E info@znuny.ch

APAC

Znuny Information Technology Co., Ltd.

D610 Pufa Plaza, #1759 North Zhongshan Rd.

200061 Shanghai

China

P +86 (0) 181 0179 2535

F +86 (0) 21 6139 0616

E info@znuny.cn
