



## **Documentation**

# **OTRSDynamicFieldAttachment**

**This package adds dynamic fields of type  
attachment. Version 6.0.21 Ausgabe**

**Build Date:**

**2020-03-24**

---

# Inhaltsverzeichnis

|   |     |
|---|-----|
| Vorwort .....   | iii |
| 1. Funktionsliste .....   | 1   |
| 1. Ein DynamicFieldAttachment hinzufügen .....  | 1   |
| 2. DynamicFieldAttachments konfigurieren um sie in der Agent Oberfläche anzu-<br>zeiten ..... | 1   |
| 2. Systemvoraussetzung .....  | 3   |
| 1. Framework .....  | 3   |
| 2. Pakete .....   | 3   |
| 3. Betriebssystem .....   | 3   |
| 4. Software von Drittanbietern .....  | 3   |
| 3. Installation .....   | 4   |
| 1. Admin Interface .....  | 4   |
| 2. Kommandozeile .....  | 4   |
| 4. Konfiguration .....  | 5   |
| 1. DynamicFields::Backend::Registration .....   | 5   |
| 5. Benutzung .....  | 6   |
| 1. Zu berücksichtigen nach der Installation .....   | 6   |
| 2. Ein Dokument in ein DynamicFieldAttachment hochladen .....                                 | 6   |
| 3. Ein in einem DynamicFieldAttachment gespeichertes Dokument herunterladen .....             | 6   |
| 4. Ein Dokument aus einem Ticket_DynamicFieldAttachment löschen .....                         | 7   |
| 5. Nach Anhängen eines DynamicFieldAttachments suchen .....                                   | 7   |
| 6. Technische Umsetzungsdetails .....   | 8   |
| 7. Dateiliste .....   | 9   |
| 8. Tests .....  | 10  |
| 1. Testbeispiele .....  | 10  |
| 2. Unit Test .....  | 10  |
| 9. Änderungsliste .....   | 11  |

## Vorwort

Dieses Paket bietet die Möglichkeit OTRSDynamicFieldAttachments anzulegen.

Dynamische Felder vom Typ Attachment können ein oder viele Anhänge speichern.

Sollten Sie Fragen zu diesem Dokument haben oder weitere Informationen benötigen, loggen Sie sich bitte mit Ihrer OTRS-ID in unser Kundenportal unter [portal.otrs.com](https://portal.otrs.com) ein und eröffnen Sie ein Ticket. Sie haben noch keine OTRS-ID? Registrieren Sie sich [hier kostenlos](#).



# Kapitel 1. Funktionsliste

## 1. Ein DynamicFieldAttachment hinzufügen

Diese Funktion hält ein Konfigurationsinterface zur Erstellung von DynamicFieldAttachments bereit.

Auf die gleiche Weise, auf die auch andere Dynamische Felder angelegt werden, können DynamicFieldAttachments über ADMIN -> Ticket Einstellungen -> Dynamische Felder angelegt werden.

Darin ist auswählbar ob das gewünschte Feld ein Artikel oder ein Ticket Feld sein soll.

Artikel Felder nehmen Anhänge für jeden Ticket-Artikel auf. Anhänge die in einem DynamicFieldAttachment vom Typ Artikel gespeichert sind, können nur heruntergeladen, jedoch nicht gelöscht oder geändert werden.

Ticket Felder nehmen Anhänge für jedes Ticket auf. Anhänge die in einem DynamicFieldAttachment vom Typ Ticket gespeichert sind, können heruntergeladen und gelöscht werden.

Wie auch andere Dynamische Felder müssen DynamicFieldAttachments einen einzigartigen "Namen" haben, der nur aus Buchstaben oder Ganzzahlen bestehen darf.

Die "Beschriftung" für DynamicFieldAttachments kann frei gewählt werden und wird als Titel des Felds in der OTRS Benutzeroberfläche angezeigt.

Die "Feldreihenfolge" erlaubt es dem Administrator, die Anzeigereihenfolge bezogen auf andere angelegte Dynamische Felder festzulegen.

"Gültigkeit" muss für alle Felder, die in Verwendung sind, auf "gültig" gestellt sein. Wenn die Gültigkeit auf "ungültig" gestellt wird, verschwinden die Dynamischen Felder aus allen OTRS Oberflächen.

"Maximale Anzahl an Dokumenten" ist eine verpflichtende Einstellung, welche die maximale Anzahl an Anhängen die dieses DynamicFieldAttachment pro Ticket oder Artikel aufnehmen kann, festlegt. Wird dieser Wert erhöht, können mehr Anhänge in das DynamicFieldAttachment gespeichert werden. Wird der Wert reduziert, werden keine bestehenden Anhänge gelöscht, lediglich beim Anlegen neuer Tickets oder der Veränderung von DynamicFieldAttachment-Ticket Feldern stehen nur mehr die reduzierte Anzahl an Hochlade-Optionen zur Verfügung.

"Maximale Dateigröße" ist eine verpflichtende Einstellung, welche die Maximalgröße die eine hochgeladene Datei haben darf in MegaByte zeigt. Wenn ein Agent oder Admin ein Dokument größer als das hier angegebene Maximum hochlädt, wird das Dokument zuerst akzeptiert. Sobald das Hochladen abgeschlossen ist, wird die Dokumentgröße überprüft. Das Dokument wird gelöscht, sollte es größer als das hier angegebene Maximum sein, sowie der Agent oder Admin darüber informiert, dass das Dokument gelöscht worden ist weil es die Maximale Dateigröße überschritten hat.

## 2. DynamicFieldAttachments konfigurieren um sie in der Agent Oberfläche anzuzeigen

So wie auch andere Dynamische Felder müssen DynamicFieldAttachments in den Oberflächen Bereichen hinzugefügt werden, in denen sie angezeigt werden sollen.

Dies kann über ADMIN -> Systemverwaltung -> SysConfig gemacht werden, in der links die Auswahl "Ticket" gewählt werden muss.

Für jeden Oberflächenbereich (Frontend), in denen DynamicFieldAttachments angezeigt werden sollen, muss der Admin in dessen Konfiguration gehen. Beispiele:

Frontend::Agent::Ticket::ViewZoom für die Ticketanzeige.

Frontend::Agent::Ticket::ViewPhoneNew für die Oberfläche, die für neue Telefontickets angezeigt wird.

Frontend::Agent::Ticket::ViewNote für die Notiz Oberfläche.

In jeder dieser Oberflächen Konfigurationen gibt es den Punkt Ticket::Frontend::AgentTicketOberflächenname###DynamicField. Dort muss der Admin einen Wert hinzufügen in dem er das "+" Symbol anklickt. Es erscheint eine neue Zeile, in die unter "Schlüssel" der Name des DynamicFieldAttachments sowie unter "Inhalt" die Zahl 1 für das Anzeigen des DynamicFieldAttachments bzw. die Zahl 2 um dieses Feld zu einem Pflichtfeld in der Oberfläche zu machen, eingetragen werden muss.



## Kapitel 2. Systemvoraussetzung

### 1. Framework

Das folgende OTRS Framework wird benötigt:

- 6.0.27

### 2. Pakete

Die folgenden Pakete werden benötigt:

- Keine

### 3. Betriebssystem

Das Paket kann mit folgenden Betriebssystemen verwendet werden:

- Keine

### 4. Software von Drittanbietern

Folgende Software wird für die Benutzung dieses Pakets benötigt:

- Keine

## Kapitel 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.

### 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>

### 2. Kommandozeile

Ist es nicht möglich das Admin-Interface zu benutzen, kann das folgende Kommandozeilen-Tool ("bin/otrs.Console.pl Admin::Package::Install") benutzt werden.

```
shell> bin/otrs.Console.pl Admin::Package::Install /path/to/  
OTRSDynamicFieldAttachment-6.0.21.opm
```

## Kapitel 4. Konfiguration

Folgende Konfigurationen können für dieses Paket verändert werden:

### 1. **DynamicFields::Backend::Registration**

Gruppe: DynamicFields, Untergruppe: DynamicFields::Backend::Registration

Im `DynamicFields::Backend::Attachment` Bereich kann der "ItemSeparator" verändert werden. Der Separator wird in Ticket-History Einträgen zwischen die Dokumentnamen - Dateigrößen Paare gesetzt.





## Kapitel 5. Benutzung

### 1. Zu berücksichtigen nach der Installation

Wenn das System, auf dem das Modul installiert wurde, mod\_perl benutzt, ist es nötig den Web Server nach erfolgter Installation durchzustarten, um mod\_perl die neu hinzugefügten Teile dieses Moduls einlesen und verwenden lassen zu können.

### 2. Ein Dokument in ein DynamicFieldAttachment hochladen

Sobald das DynamicFieldAttachment konfiguriert wurde und zu den gewünschten Oberflächenbereichen hinzugefügt wurde, kann ein Admin oder Agent ein neues Ticket erstellen. Wenn das DynamicFieldAttachment für diese Oberfläche konfiguriert wurde, erscheint ein Upload Bereich für das DynamicFieldAttachment.

Nun kann der Admin oder Agent Dokumente für das DynamicFieldAttachment hinzufügen in dem er den Knopf links neben dem "Löschen" Knopf anklickt und das Dokument auswählt, das hochgeladen werden soll.

Anders als OTRS bisher mit Anhängen umgegangen ist, wird das Dokument für DynamicFieldAttachments nicht sofort hochgeladen. Stattdessen wird ein weiteres Feld um Dateien hochzuladen erscheinen, so lange die eingestellte "Maximale Anzahl an Dokumenten" nicht erreicht wurde.

Der Admin oder Agent kann nun Dokumente löschen oder hinzufügen, bis die nötige Information für dieses Ticket erfasst ist und der "Erstellen" Knopf gedrückt wurde. Nach dem "Erstellen" werden die Dokumente der DynamicFieldAttachments hochgeladen. Somit bitten wir an dieser Stelle um Geduld, wenn die hinzugefügten Dokumente größer sein sollten. In dem Fall könnte das Hochladen einige Zeit in Anspruch nehmen.

Wenn ein Dokument die "Maximale Dateigröße" für dieses DynamicFieldAttachment überschritten hat, werden alle anderen gültigen Anhänge gespeichert, sowie eine Meldung angezeigt, die den Admin oder Agent darüber informiert, welche Datei(en) die Maximale Dateigröße überschritten haben, sowie darüber, dass diese gelöscht wurden. In diesem Fall wurde das Ticket noch nicht erstellt, so lange kein "Erstellen"-klick mit gültigen Anhängen erfolgte.

Mehr als ein Dokument mit dem gleichen Namen darf nicht in ein DynamicFieldAttachment geladen werden. Sollte es trotzdem passieren, wird das System den Admin oder Agent darüber informieren, dass dies nicht gestattet ist. Wie auch bei der Überschreitung der maximalen Dateigröße wird das Ticket erst erstellt, wenn es keine Fehler wie diesen bei Betätigung des "Erstellen" Knopfes mehr gibt.

### 3. Ein in einem DynamicFieldAttachment gespeichertes Dokument herunterladen

Wenn ein DynamicFieldAttachment so konfiguriert wurde, dass es in der "TicketZoom" Oberfläche angezeigt werden soll, erscheint es in der "TicketZoom" Ansicht.

Ticket-DynamicFieldAttachments werden normalerweise in der rechten Spalte angezeigt. Rechts von der "Beschreibung" wird ein Symbol, das einem Text Dokument ähnelt, angezeigt. Wenn auf dieses Symbol geklickt wird, erscheint ein Einblendfenster mit dem Titel "Attachments". Darin werden alle Dokumentnamen wie auch die jeweilige Dokumentgröße angezeigt. Wird der Dokumentname angeklickt, so wird das Dokument heruntergeladen.

Artikel-DynamicFieldAttachments werden im Kopfbereich eines Artikels in der Mitte der Ticketansicht angezeigt. Rechts von der "Beschreibung" wird ein Symbol, das einem Text

Dokument ähnelt, angezeigt. Wenn auf dieses Symbol geklickt wird, erscheint ein Einblendfenster mit dem Titel "Attachments". Darin werden alle Dokumentnamen wie auch die jeweilige Dokumentgröße angezeigt. Wird der Dokumentname angeklickt, so wird das Dokument heruntergeladen.

#### **4. Ein Dokument aus einem Ticket\_DynamicFieldAttachment löschen**

Wenn ein Ticket DynamicFieldAttachment konfiguriert wurde, sodass es im Bereich "Freie Felder" angezeigt werden soll, so werden die Dokumente des DynamicFieldAttachments dieses Tickets in der "Freie Felder" Ansicht angezeigt.

In dieser Ansicht können bestehende Dokumente gelöscht sowie neue hinzugefügt werden.

Die Dateigröße wird auf die gleiche Weise überprüft, wie bereits im Bereich "Ein Dokument in ein DynamicFieldAttachment hochladen" beschrieben.

#### **5. Nach Anhängen eines DynamicFieldAttachments suchen**

DynamicFieldAttachments unterstützen nur die Suche nach den Dateinamen der angehängten Dokumente.

Um nach DynamicFieldAttachments suchen zu können, müssen diese für die Suchmaske konfiguriert werden. Hierzu wieder in ADMIN -> Systemverwaltung -> SysConfig gehen, links "Ticket" auswählen, in der erscheinenden Liste "Frontend::Agent::Ticket::ViewSearch" anklicken.

In der folgenden Anzeige zum Bereich "Ticket::Frontend::AgentTicketSearch###DynamicField" scrollen. Hier für jedes DynamicFieldAttachment, nach dem gesucht werden soll, mittels "+" Symbol eine Zeile hinzufügen, unter "Schlüssel" den Namen des DynamicFieldAttachments eintragen und unter "Inhalt" die Zahl 1.

Sobald dies konfiguriert wurde kann in der regulären Ticket Suche das/die konfigurierten DynamicFieldAttachment Feld hinzugefügt werden, sowie im Eingabefeld der gesuchte Dateiname eingegeben werde. Wie bei der Suche nach anderen Ticket Informationen können auch hier "\*" als Wildcard Zeichen verwendet werden.

## Kapitel 6. Technische Umsetzungsdetails

Dieses Modul ist größtenteils gekapselt. Das einzige systemspezifische Modul, das ersetzt wird, ist `Kernel/Output/HTML/Standard/Footer.dtl` um die Übersetzung des Lösch-Buttons zu gewährleisten.

Dieses Modul verwendet VirtualFS als Speicher-Backend für hochgeladene Dokumente. Bitte vergewissern Sie sich, das für Sie passende VirtualFS Speicher-Backend zu konfigurieren bevor sie `DynamicFieldAttachments` befüllen.



## Kapitel 7. Dateiliste

Diese Liste führt alle im Paket befindlichen Dateinamen mit Rechten auf.

- (660) Custom/Kernel/GenericInterface/Operation/Ticket/TicketGet.pm
- (660) Custom/Kernel/GenericInterface/Invoker/Ticket/Common.pm
- (660) Kernel/Config/Files/XML/OTRSDynamicFieldAttachment.xml
- (660) Kernel/Language/de\_OTRSDynamicFieldAttachment.pm
- (660) Kernel/Language/hu\_OTRSDynamicFieldAttachment.pm
- (660) Kernel/Modules/AdminDynamicFieldAttachment.pm
- (660) Kernel/Modules/AgentDynamicFieldAttachment.pm
- (660) Kernel/Modules/AjaxDynamicFieldAttachment.pm
- (660) Kernel/Modules/CustomerDynamicFieldAttachment.pm
- (660) Kernel/Output/HTML/Templates/Standard/AdminDynamicFieldAttachment.tt
- (660) Kernel/System/DynamicField/Driver/Attachment.pm
- (660) Kernel/System/DynamicField/AttachmentBackend.pm
- (660) scripts/test/GenericInterface/Operation/Ticket/TicketGetAttachment.t
- (660) scripts/test/Selenium/Agent/Admin/DynamicField/AdminDynamicFieldAttachment.t
- (660) scripts/test/Selenium/Agent/AgentDynamicFieldAttachment.t
- (660) scripts/test/Selenium/Customer/CustomerDynamicFieldAttachment.t
- (660) var/httpd/htdocs/js/Core.Agent.DynamicField.Attachment.js
- (644) doc/en/OTRSDynamicFieldAttachment.pdf

## Kapitel 8. Tests

Dieses Modul wurde einer Qualitätskontrolle nach den aktuellen OTRS Richtlinien unterzogen.

### 1. Testbeispiele

Um dieses Modul zu testen folgen Sie bitten den Beispielen aus dem Abschnitt "Benutzung".

### 2. Unit Test

Für dieses Paket stehen keine Unit Tests zur Verfügung.



## Kapitel 9. Änderungsliste

### **6.0.21 / 2020-03-24 14:47:40**

- - Updated framework files to OTRS 6.0.27.

### **6.0.20 / 2020-01-30 18:03:57**

- - Removed unnecessary package required OTRSTicketInvoker from .sopm file.

### **6.0.19 / 2020-01-29 09:08:52**

- - Updated framework files to OTRS 6.0.26.

### **6.0.18 / 2020-01-29 08:40:08**

- - Updated copyright.

### **6.0.17 / 2019-11-11 10:55:52**

- - Improved attachment driver to handle attachments from webservice.

### **6.0.16 / 2019-09-09 13:15:24**

- - Remove OCP package from ondemand config.

### **6.0.15 / 2019-07-25 14:52:07**

- - Fixed issue #2019070842000467 - Attachment not downloadable in customer frontend.
- Marked strings as translatable. - Updated German translation.

### **6.0.14 / 2019-07-04 12:44:08**

- - Updated framework files to OTRS 6.0.20.

### **6.0.13 / 2019-05-27 08:48:37**

- - Updated framework files to OTRS 6.0.19.

### **6.0.12 / 2019-02-14 11:53:02**

- - Updated required framework version to 6.0.16.

### **6.0.11 / 2019-01-22 11:03:15**

- - Added feature: When Webservice is used to get dynamic field attachment, return attachment content instead StorageLocation.

### **6.0.10 / 2019-01-18 14:28:50**

- - Updated copyright.

### **6.0.9 / 2018-12-11 22:33:35**

- - Tidied.

---

**6.0.8 / 2018-11-08 08:52:08**

- - Selenium stabilization for Marionette FF - Portal.

**6.0.7 / 2018-09-17 14:26:54**

- - Tidied. - Updated license information. - Modernized input field. - Updated documentation.

**6.0.6 / 2018-07-24 09:33:31**

- - Updated documentation to note skipping such dynamic filed in Generic Agent. - Updated documentation. - Tidied.

**6.0.5 / 2018-07-02 07:38:14**

- - Fixed: Shown box to download attachment is incorrect positioned (Ticket#2018062634005036). - Improved wording, added Hungarian translation.

**6.0.4 / 2018-05-31 10:02:55**

- - Fixed issue with empty field type field in Admin interface (Ticket#2018052534001365). - Fixed issue with not downloadable attachments (Ticket#2018052534001365).

**6.0.3 / 2018-03-20 23:42:00**

- - Fixed error where not possible to create process tickets in Agent or Customer interface.

**6.0.2 / 2017-11-14 16:49:44**

- - Remove old XML file. - Re-applied migration to the configuration file.

**6.0.1 / 2017-10-26 14:09:31**

- First release for OTRS 6.