

## **Znuny-PrimarySecondary**

Version 6.5.3

## Inhaltverzeichnis

	Seite
<b>1 Funktionalität</b>	<b>3</b>
1.1 Typischer Arbeitsablauf . . . . .	3
1.2 Sammelaktion / Massenbearbeitung . . . . .	3
<b>2 Systemvoraussetzung</b>	<b>4</b>
2.1 Framework . . . . .	4
2.2 Pakete . . . . .	4
2.3 Betriebssystem . . . . .	4
2.4 Third Party Software . . . . .	4
<b>3 Installation</b>	<b>5</b>
3.1 Admin-Interface . . . . .	5
3.2 Kommandozeile . . . . .	5
3.3 Anmerkung (bei Problemen) . . . . .	5
<b>4 Konfiguration</b>	<b>6</b>
4.1 Standardeinstellungen . . . . .	6
4.2 PrimarySecondary Maske . . . . .	6
4.3 Optionale Funktionen . . . . .	7
4.4 Verschiedenes . . . . .	7
<b>5 Änderungsliste</b>	<b>8</b>
<b>6 Manifest</b>	<b>9</b>
<b>7 Kontakt</b>	<b>11</b>
7.1 EMEA . . . . .	11
7.2 AMER . . . . .	11
7.3 Schweiz . . . . .	11

## 1 Funktionalität

Dieses Add-on ermöglicht die gleichzeitige aktive Kommunikation über mehrere Tickets hinweg, wenn ein einzelnes primäres Ticket bearbeitet wird. Viele Anfragen, bei denen festgestellt wurde, dass sie eine gemeinsame Ursache haben, sogenannte sekundäre Probleme, können daher geschlossen werden, wenn das primäre Problem gelöst ist. Diese kaskadierende Kontrolle von Problemen wird durch dieses Add-on ermöglicht.

Während der Ticketerstellung:

- Erstellen Sie ein primäres Ticket.
- Weisen Sie sekundäre Ticket dem primären zu.

Bei der Bearbeitung von Primärtickets erhalten alle sekundären Tickets:

- die gleichen Artikel,
- den gleichen Status,
- den gleichen Besitzer und
- den gleichen Verantwortlichen.

Sammelaktionen von Tickets zu einem primären Ticket.

Es stehen zwei neue Dashboards-Widgets zur Verfügung, um die Liste der primären und sekundären Tickets anzuzeigen.

### 1.1 Typischer Arbeitsablauf

1.) Ein primäres Ticket wird erstellt. 2.) Alle zusätzlich erstellten Tickets werden einem primären Ticket als sekundär zugeordnet. 3.) Das primäre Ticket steuert alle Kommunikations- und Ticketattribute der dazugehörigen sekundären Tickets.

### 1.2 Sammelaktion / Massенbearbeitun

1.) Es werden viele, ähnliche Tickets erstellt. 2.) Die Grundursache wird gefunden und ein Ticket wird zum primären Ticket "ernannt". 3.) Eine Sammelaktion wird durchgeführt, um diese Ticket einem primären Ticket als sekundär zuzuordnen.

## 2 Systemvoraussetzung

### 2.1 Framework

Folgende OTRS Framework Versionen werden unterstützt:

- 6.5.x

### 2.2 Pakete

Folgende Pakete werden benötigt:

- Keine

### 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 Kommandozeile.

### 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=Admin>

### 3.2 Kommandozeile

Ist es nicht möglich das Admin-Interface zu benutzen, kann das Paket auch über die Kommandozeile installiert werden.

```
shell> bin/otrs.PackageManager.pl -a install -p /path/to/Znuny-PrimarySecondary-6.5.3.opm
```

### 3.3 Anmerkung (bei Problemen)

Sollte es unerwartete Probleme nach der Installation des Pakets geben, empfiehlt es sich den Webserver neu zu starten (in Verbindung mit mod perl kann es vorkommen dass Erweiterungen sporadisch nicht geladen werden - dies ist kein OTRS Problem).

## 4 Konfiguration

Znuny-PrimarySecondary wird ausschließlich über die Systemkonfigurationsbereich des Administrationsbereichs konfiguriert. Navigieren Sie zum Menü „Admin“, filtern Sie dann oder scrollen Sie, um den Administrationsblock **Systemkonfiguration** auszuwählen.

Auf der linken Seite können Sie dann die Konfigurationsgruppe Znuny-PrimarySecondary auswählen, um aus den verfügbaren Konfigurationsoptionen des Add-ons zu filtern.

### 4.1 Standardeinstellungen

Das Paket ist nach der Installation ohne zusätzliche Einstellungen nutzbar. Es ermöglicht Agenten, ein primäres Ticket zu erstellen oder ein Ticket während der Ticketerstellung über das Frontend als sekundäres Ticket eines primären festzulegen.

In diesem *Basismodus* kann das Ticket im Rahmen der folgenden Aktionen zum primären Ticket erklärt werden.

### 4.2 PrimarySecondary Maske

Durch Aktivieren des *Erweiterten Modus* „PrimarySecondary::AdvancedEnabled“ können Sie ein Ticket über das Ticketmenü &&**PrimarySecondary** als primär festlegen.

Die Konfiguration der **PrimarySecondary**-Maske kann auch um viele weitere Ticketdetails erweitert werden.

- TicketType
- Service
- Owner
- OwnerMandatory
- Responsible
- ResponsibleMandatory
- State
- StateType
- StateDefault
- Note
- NoteMandatory
- Subject
- Body
- InvolvedAgent
- InformAgent
- IsVisibleForCustomerDefault
- Priority
- PriorityDefault
- Title
- PrimarySecondaryMandatory

Zu den Einstellungen, die sich auch über die **PrimarySecondary**-Maske auf die Funktion auswirken können, gehören:

„PrimarySecondary::UnsetPrimarySecondary“ um das Attribut primär/sekundär deaktivieren zu können.

Die obige Einstellung muss aktiviert sein, um bei einer Sammelaktion Tickets einem primären Ticket zuzuordnen.

Aktivieren Sie diese Option „PrimarySecondary::UpdatePrimarySecondary“ um das Attribut primär/sekundär zu ändern.

### 4.3 Optionale Funktionen

Damit alle sekundären Tickets einem primären zu einem neuen primären Ticket folgen, verwenden Sie die Einstellung „PrimarySecondary::FollowUpdatedPrimary“.

Damit Weiterleitungen sich auf die sekundären Tickets auswirken ist „PrimarySecondary::ForwardSecondary“ zu aktivieren.

Um bei Verknüpfungen das primären/sekundären Attribut zu beachten stehen die Einstellungen „PrimarySecondary::KeepParentChildAfterUnset“ und „PrimarySecondary::KeepParentChildAfterUpdate“ zur Verfügung.

Mit „Ticket::EventModulePost###PrimarySecondary“ steuern Sie, welche Ereignisse auf sekundäre Tickets dupliziert werden sollen.

Um primäre/sekundäre Tickets über die Sammelaktion zu bearbeiten ist die Einstellung „Ticket::Frontend::BulkModule###010-PrimarySecondary“ vorgesehen.

### 4.4 Verschiedenes

Alle Konfigurationsoptionen finden Sie, indem Sie zu Admin => Systemkonfiguration navigieren und im Navigationsbereich auf der linken Seite der Systemkonfigurationsseite die Gruppe Znuny-PrimarySecondary auswählen oder im Suchfeld nach *primarysecondary* suchen.

## 5 Änderungsliste

6.5.3 / 2024-06-26 14:33:03 +0200 Fixed update of config settings DashboardBackend###0900-TicketPrimary and DashboardBackend###0910-TicketSecondary during package setup.

6.5.2 / 2023-07-13 09:55:15 +0200 Initial release after renaming.

6.5.1 / 2023-02-20 14:58:45 +0100 Initial release for Znuny 6.5.

6.4.1 / 2022-07-29 11:18:50 +0200 Initial release for Znuny 6.4.

6.3.2 / 2022-03-20 10:35:41 +0100 Fixed framework version

6.3.1 / 2022-03-18 09:25:32 +0100 Ported to 6.3

6.2.1 / 2021-11-09 10:55:12 +0100 Ported to 6.2



## 6 Manifest

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

- (660) Kernel/Config/Files/XML/ZnunyPrimarySecondary.xml
- (660) Kernel/Language/cs\_ZnunyPrimarySecondary.pm
- (660) Kernel/Language/de\_ZnunyPrimarySecondary.pm
- (660) Kernel/Language/es\_MX\_ZnunyPrimarySecondary.pm
- (660) Kernel/Language/es\_ZnunyPrimarySecondary.pm
- (660) Kernel/Language/fr\_ZnunyPrimarySecondary.pm
- (660) Kernel/Language/gl\_ZnunyPrimarySecondary.pm
- (660) Kernel/Language/hu\_ZnunyPrimarySecondary.pm
- (660) Kernel/Language/id\_ZnunyPrimarySecondary.pm
- (660) Kernel/Language/it\_ZnunyPrimarySecondary.pm
- (660) Kernel/Language/ja\_ZnunyPrimarySecondary.pm
- (660) Kernel/Language/ms\_ZnunyPrimarySecondary.pm
- (660) Kernel/Language/pl\_ZnunyPrimarySecondary.pm
- (660) Kernel/Language/pt\_BR\_ZnunyPrimarySecondary.pm
- (660) Kernel/Language/pt\_ZnunyPrimarySecondary.pm
- (660) Kernel/Language/ru\_ZnunyPrimarySecondary.pm
- (660) Kernel/Language/sr\_Cyrl\_ZnunyPrimarySecondary.pm
- (660) Kernel/Language/sr\_Latn\_ZnunyPrimarySecondary.pm
- (660) Kernel/Language/sv\_ZnunyPrimarySecondary.pm
- (660) Kernel/Language/sw\_ZnunyPrimarySecondary.pm
- (660) Kernel/Language/th\_TH\_ZnunyPrimarySecondary.pm
- (660) Kernel/Language/zh\_CN\_ZnunyPrimarySecondary.pm
- (660) Kernel/Modules/AdminDynamicFieldPrimarySecondary.pm
- (660) Kernel/Modules/AgentPrePrimarySecondary.pm
- (660) Kernel/Modules/AgentTicketPrimarySecondary.pm
- (660) Kernel/Output/HTML/Templates/Standard/AdminDynamicFieldPrimarySecondary.tt
- (660) Kernel/Output/HTML/Templates/Standard/AgentTicketPrimarySecondary.tt

- (660) Kernel/Output/HTML/TicketBulk/PrimarySecondary.pm
- (660) Kernel/System/DynamicField/Driver/PrimarySecondary.pm
- (660) Kernel/System/Ticket/Event/PrimarySecondary.pm
- (660) scripts/test/DynamicField/PrimarySecondary/EditFieldRender.t
- (660) scripts/test/DynamicField/PrimarySecondary/ValueSet.t
- (660) scripts/test/Selenium/Agent/Admin/GenericAgent/PrimarySecondarySelection.t
- (660) scripts/test/Selenium/Agent/AgentTicketCreatePrimarySecondary.t
- (660) scripts/test/Selenium/Agent/AgentTicketPrimarySecondary.t
- (660) scripts/test/Selenium/Agent/AgentTicketSecondarySalutation.t
- (660) scripts/test/Selenium/Output/TicketBulk/PrimarySecondary.t
- (660) scripts/test/Ticket/Event/PrimarySecondary.t
- (660) scripts/test/Ticket/Event/PrimarySecondary/ReplaceCustomerRealName.t
- (660) var/httpd/htdocs/js/Core.Agent.Admin.DynamicFieldPrimarySecondary.js
- (660) var/httpd/htdocs/js/Core.Agent.TicketPrimarySecondary.js
- (660) var/packagesetup/ZnunyPrimarySecondary.pm

## 7 Kontakt

### 7.1 EMEA

Znuny GmbH  
Marienstraße 18  
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](mailto:info@znuny.com)

### 7.2 AMER

Znuny Inc.  
171 C Avenue, Suite C  
Coronado, 92118 CA  
United States  
P: +1 949 431 2599  
F: +1 949 431 2477  
E [info@znuny.com](mailto:info@znuny.com)

### 7.3 Schweiz

Znuny Swiss GmbH  
Martinsbruggstrasse 35  
9016 St. Gallen  
Switzerland  
P +41 (0) 71 588 03 39  
F +41 (0) 71 588 01 86  
E [info@znuny.ch](mailto:info@znuny.ch)