

Was sind MasterSlave-Tickets und wie lege ich diese an?

27.07.2024 03:18:40

FAQ-Artikel-Ausdruck

Kategorie:	RRZE: OTRS	Bewertungen:	0
Status:	öffentlich (Alle)	Ergebnis:	0.00 %
Sprache:	de	Letzte Aktualisierung:	16:37:22 - 23.09.2019

Schlüsselwörter

otrs masterslave

Symptom (öffentlich)

Problem (öffentlich)

Was sind MasterSlave-Tickets und wie lege ich diese an?

Lösung (öffentlich)

Mit dem sogenannten MasterSlave-Modul können Tickets im OTRS speziell verknüpft werden. Folgende Aktionen im Master-Ticket werden dann automatisch in den Slave-Tickets durchgeführt:

- ArticleCreate, z. B. Notiz
- ArticleSend, z. B. Antwort an Kunden
- TicketStateUpdate, z. B. Ticket schließen
- TicketPriorityUpdate, z. B. Priorität ändern
- TicketPendingTimeUpdate, z. B. Warten zur Erinnerung
- TicketLockUpdate, z. B. Sperren
- TicketOwnerUpdate, z. B. Besitzer ändern

Bei einer Antwort im Master-Ticket sollte immer eine unpersönliche Anrede verwendet werden, da alle Kunden in den Slave-Tickets dieselbe Antwort erhalten.

Beim Anlegen eines neuen Telefon-Tickets wählt man unter Master Ticket den Wert Neues Master Ticket aus um ein neues Master-Ticket anzulegen. Zum Anlegen von Slave-Tickets wählt man in dem Formular des neuen Telefon-Tickets unter Master Ticket den Wert Slave of <Ticketnummer> aus.

Zum Ändern von bestehenden Tickets kann in der Ticket-Detail-Ansicht die Ticket-Aktion Verschiedenes-MasterSlave ausgewählt werden.