

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

01/23/2021 05:17:33

[FAQ Article Print](#)

Category:	RRZE: OTRS	Votes:	0
State:	public (all)	Result:	0.00 %
Language:	de	Last update:	16:37:22 - 09/23/2019

Keywords

otrs masterslave

Symptom (public)

Problem (public)

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

Solution (public)

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.