

## Wie verknüpfe ich ein Ticket mit einem Redmine-Issue bzw. einem Hiszilla-Bug?

03/02/2024 04:21:22

[FAQ Article Print](#)

<b>Category:</b>	RRZE: OTRS	<b>Votes:</b>	0
<b>State:</b>	public (all)	<b>Result:</b>	0.00 %
<b>Language:</b>	de	<b>Last update:</b>	11:03:45 - 09/23/2019

### Keywords

otrs redmine hiszilla

### Symptom (public)

Eine Kundenanfrage erfordert einen Issue in Redmine bzw. einen Bug in Hiszilla.

### Problem (public)

Wie verknüpfe ich ein Ticket im RRZE-Helpdesk (OTRS) mit einem Redmine-Issue bzw. einem Hiszilla-Bug?

### Solution (public)

Zunächst muss die Nummer (#) des Issues aus Redmine bzw. die ID aus Hiszilla kopiert werden.

Anschließend wird das zu verknüpfende Ticket geöffnet und in den Ticket-Aktionen der Eintrag Verschiedenes-Freie Felder ausgewählt. Im neuen Fenster kann dann unter Dynamische Felder die oben kopierte Nummer in den Feldern Redmine-Issue bzw. Hiszilla-ID eingetragen werden. Durch einen Klick auf Übermitteln werden die Werte im Ticket gespeichert.

Die Verknüpfung ist anschließend in der Ticket-Detail-Ansicht in der Randspalte unter Ticket-Informationen sichtbar und durch einen Klick auf den Redmine-Issue bzw. die Hiszilla-ID erfolgt eine Weiterleitung in das andere System.