

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

27.07.2024 18:01:58

FAQ-Artikel-Ausdruck

Kategorie:	RRZE: OTRS	Bewertungen:	0
Status:	öffentlich (Alle)	Ergebnis:	0.00 %
Sprache:	de	Letzte Aktualisierung:	11:03:45 - 23.09.2019

Schlüsselwörter

otrs redmine hiszilla

Symptom (öffentlich)

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

Problem (öffentlich)

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

Lösung (öffentlich)

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.