

MyTISM - Die Business-Module

Inhaltsverzeichnis

Modul "Projektverwaltung"	2
Benutzergruppen und Rechte	3
Projekt erstellen	4
Projekte auflisten und bearbeiten	5
Projektzeiten erfassen	6
Modul "Ticketsystem"	9
Benutzergruppen und Rechte	10
Ticket erstellen	11
Tickets auflisten und bearbeiten	15
Ticketformular, Reiter „Allgemein“	15
Ticketformular, Reiter „Vorgänge“	16
Ticketformular, Reiter „Commits“	17
Ticketformular, Reiter „Nur Kommentare“	18
Ticketformular, Reiter „Nur Arbeitsprotokolle“	19
Ticketformular, Reiter „Dateien“	20
Ticketformular, Reiter „Identifizierte Duplikate“	21
Tickets automatisch aus e-Mails erstellen	22
Tickets eskalieren	24
Weboberfläche des Ticketsystems	25

MyTISM ist plattformunabhängiges, objektorientiertes, dezentrales, multiuserähiges, individuell anpassbares und quelloffenes 3-Tier-Datenbank- und Anwendungs-Framework incl. GUI und Web-Application-Server, entwickelt und betreut von OAshi s.a r.l.

In diesem Handbuch finden Sie Informationen und Anleitungen zu den für MyTISM verfügbaren Business-Modulen.



Beachten Sie bitte, dass sich dieses Dokument noch im Aufbaustadium befindet und noch grosse Lücken aufweist, die wir natürlich nach und nach füllen werden.

Bei Fragen, Problemen oder Anregungen, sei es bzgl. MyTISM selber oder dieser Dokumentation, wenden Sie sich bitte an uns; Kontaktinfos finden Sie im WWW unter <http://www.mytism.de/mytism/contact>.

Modul "Projektverwaltung"

Mit diesem Modul lassen sich Projekte verwalten und die dafür aufgewandte Zeit erfassen.

Benutzergruppen und Rechte

Standardmäßig werden vom Modul zwei Benutzergruppen zur Verfügung gestellt:

- Gruppe "Projektnutzung" - Benutzer die dieser Gruppe angehören dürfen Projekte, an denen sie selbst beteiligt sind, inkl. der zugehörigen Daten, lesen. Des weiteren dürfen sie Projekteinträge zur Zeiterfassung für diese Projekte für sich anlegen.
- Gruppe "Projektverwaltung" - Benutzer die dieser Gruppe angehören dürfen alle Projekte lesen und bearbeiten, sowie neue Projekte anlegen und bestehende löschen; gleiches gilt für Projekteinträge.

Projekt erstellen

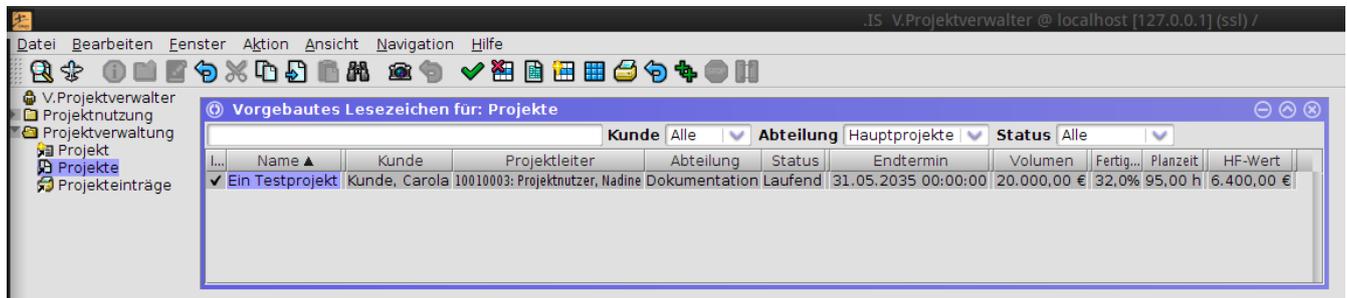
Projekte werden über die Projekt-Schablone im Ordner Projektverwaltung erstellt.

The screenshot shows a software interface for project management. The main window is titled 'Projekt [15309777] Ein Testprojekt'. The interface is divided into several sections:

- Details:**
 - Name: Ein Testprojekt
 - Beschreibung: Ein Projekt zur Illustration der Projektverwaltung.
 - Bemerkung (intern):
 - Abteilung: Dokumentation
 - Projektleiter: 10010003: Projektnutzer, Nadine
 - Vorgängerprojekt:
- Zuordnungen:**
 - Kunde: Kunde, Carola
- Erledigung:**
 - Status: Laufend
 - Endtermin: 31.05.2035 00:00:00
 - Fertigungsstand: 32,0%
 - Fertigstellung:
- Statistik:**
 - Volumen: 20.000,00 €
 - Berechnet:
 - HF-Wert: 6.400,00 €
 - Planzeit: 95,00 h
 - Investierte Zeit:
 - Dauer PEs: 0,00 h
 - Dauer (Effektiv) PEs: 0,00 h

Projekte auflisten und bearbeiten

Die existierenden Projekte können mittels des Projekte-Lesezeichens im Ordner Projektverwaltung abgefragt und geöffnet und dann bearbeitet werden.



Projektzeiten erfassen

Die für ein Projekt aufgewandte Arbeit kann mittels Projekteinträgen erfasst werden. Ein neuer Projekteintrag kann über die Projekteintrag-Schablone im Ordner Projektnutzung erstellt werden.

Projekteintrag [15310468] Nadine Projektnutzer am 16.03.2035 fuer <Ein Testprojek...>

Projekteintrag ZugeordneteDateien

Allgemein

Mitarbeiter 10010001: Projektnutzer, Nadine Datum 16.03.2035

Dauer 90 Minute(n) Dauer (effektiv) 90 Minute(n)

Zuordnungen

Kunde Kunde, Carola

Projekt Ein Testprojekt

Unterprojekt

Ticket

Schritt

Beschreibung

Beschreibung

Analyse eines Bugs beim Öffnen des Testformulars.

Bemerkung (intern)

Berechnen oder nicht? Ggf. Framework-Fehler?

Organisation

In Rechnung stellen Freigegeben Erledigt

Nicht berechnet weil

Projekteintrag kopieren

Die meisten Felder sollten auch hier selbsterklärend sein.

Eine Übersicht über alle oder nach Wunsch mittels der vorhandenen Filter eingeschränkte Menge der Projekteinträge gibt das Lesezeichen Projekteinträge im Ordner Projektverwaltung.

Vorgebautes Lesezeichen für: Projekteinträge

Min. Dauer Zeitraum Alle Jahr Alle Monat Alle Tag Alle Quartal Alle

Standard-Abfragen Alles ZB Freigegeben

Mitarbeiter	Datum	Eff.	Kunde	Projekt	ZB	F	E	Beschreibung	Effs.	Jahr	M.	Tag	Status	Laenge	S...
N.Projektnutzer	Sa, 17.03.2035	35	Kundin C. Kunde	Ein Testprojekt	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		Mittels der Spezifikation über die Anforderungen des Testprojektes informiert	0,58	2035	03	17	Zeichen: 78 ->	OK	47
N.Projektnutzer	Fr, 16.03.2035	90	Kundin C. Kunde	Ein Testprojekt	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		Analyse eines Bugs beim Öffnen des Testformulars.	1,5	2035	03	16	Zeichen: 93 ->	OK	77

Eine Übersicht der für ein Projekt aufgewendeten Zeit kann natürlich auch direkt im Projekt-Formular aufgerufen werden:

Projekt [15310466] Ein Testprojekt

Projekt | Mitarbeiter | ZugeordneteDateien

Projekteinträge | Unterprojekte | Nachfolgerprojekte

Mitarbeiter	Datum ▼	Dauer	DauerEff	Unter
10010003: Unterstützer, Udo	17.03.2035	35	35	
10010001: Projektnutzer, Nadine	16.03.2035	90	90	

Projekteintrag | ZugeordneteDateien

Allgemein

Mitarbeiter: 10010003: Unterstützer, U | Datum: 17.03.2035

Dauer: 35 Minute(n) | Dauer (effektiv): 35 Minute(n)

Zuordnungen

Kunde: Kunde, Carola

Projekt: Ein Testprojekt

Unterprojekt:

Ticket:

Schritt:

Beschreibung

Beschreibung: Mittels der Spezifikation über die Anforderungen des Testprojektes informiert.

Organisation

In Rechnung stellen Freigegeben Erledigt

Nicht berechnet weil:

Mittels des vorhandenen Reports kann auch eine Übersicht der Projekteinträge ausgedruckt bzw. in eine Datei exportiert werden. Einfach im Lesezeichen für Projekteinträge die auszugebenden PEs markieren und dann im Kontextmenü (Aufruf mit rechter Maustaste) "? Projekteinträge drucken mit "Projekteinträge" wählen.

Übersicht Projekteinträge

Datum

Übertrag: MA [min] [h] ZB
0,00 0,00

Projekt: Ein Testprojekt

16.03.35 Analyse eines Bugs beim Öffnen des Testformulars.
17.03.35 Mittels der Spezifikation über die Anforderungen des Testprojektes informiert.

N. 90 1,50 ?
#/Mita 35 0,58 R

Gesamt für Ein Testprojekt: 2,08
Zu berechnen: 0,58

Gesamt: 2,08
Zu berechnen: 0,58

Modul "Ticketsystem"

Mit diesem Modul lassen sich Tickets, Bugmeldungen und Todos verwalten.

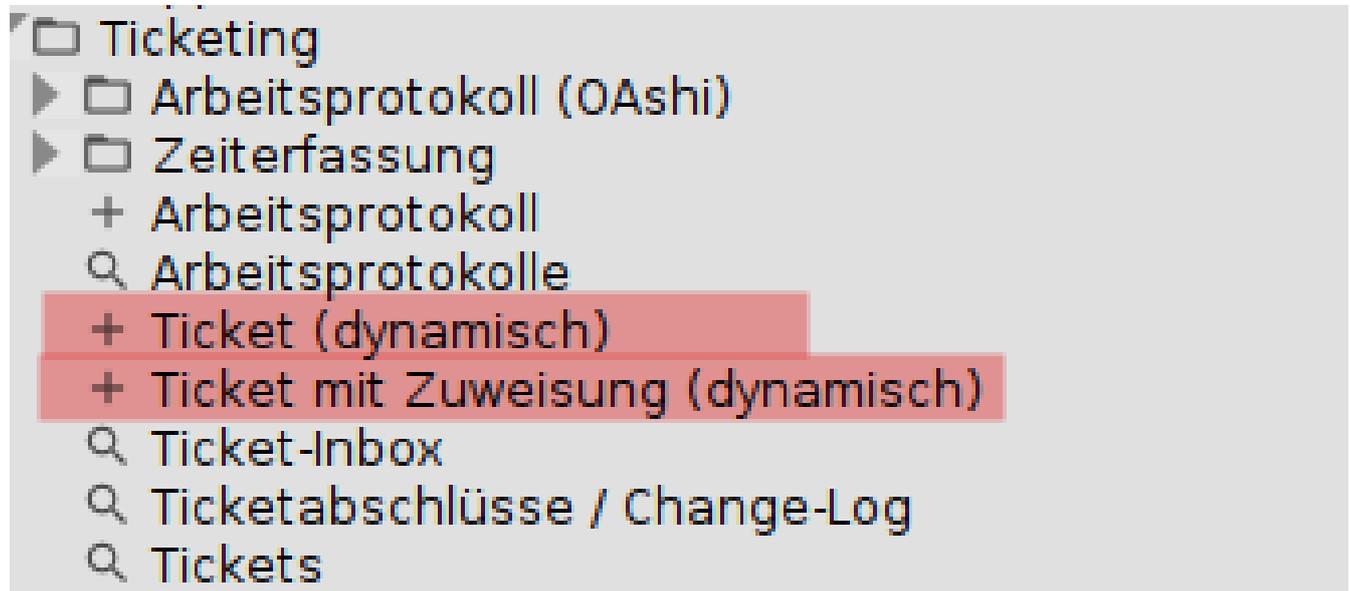
Benutzergruppen und Rechte

Standardmäßig werden vom Modul zwei Benutzergruppen zur Verfügung gestellt:

- Gruppe "Ticketing" - Benutzer die dieser Gruppe angehören dürfen Tickets anlegen und bearbeiten.
- Gruppe "Admins Ticketing" - Benutzer die dieser Gruppe angehören dürfen bei Bedarf zusätzliche Metadaten wie Ticketstatus, Ticketpriorität, etc. verwalten.

Ticket erstellen

Tickets werden über die **Ticket (dynamisch)**-Schablone im Ordner Ticketing erstellt. Die Schablone **Ticket mit Zuweisung (dynamisch)** trägt zusätzlich den aktuellen Benutzer als Abarbeiter des Tickets ein.



Ticket Dateien

Bezeichnung und Beschreibung

Doku modules-ticket.ad aktualisieren

Doku modules-ticket.ad aktualisieren

Arbeitsprotokoll

E-Mail verfassen

Kommentar

Datei-Upload

Zuweisung

Auf Freigabe warten

Auf Test warten

Wartestatus verlassen

Ticket splitten

Ticket merge-in

Abschließung

Wiedereröffnung

Abarbeiter:
Nicht zugewiesen

Status:
Neu

Zuordnungen

Kunde OAshi S.à r.l. (OAshi) - OAshi S.à r.l.

Projekt Dokumentation

Klassifizierung Kategorie Todo

Ansprechpartner Kostenstelle

Ansprechpartner (CC)

ZuBerechnen

Nicht berechnet weil

Erladigung

Erstellt von Heinen, Thomas am 22.05.24 10:52

Priorität Normal Zu Erledigen bis

Geschätzte Zeit Minute(n) Wiedervorlage am

Ebenfalls benachrichtigen

CC BCC

Alternativ können Tickets auch über die optionale Weboberfläche angelegt werden.



Dashboard

 Dashboard

 Inbox

 Projekte

 Tickets 

+ Neues Ticket

 Tickets anzeigen

 Arbeitsprotokolle

 Dokumentation

 Einstellungen

 Abmelden



Sie haben keine wartenden Tickets.



Tickets suchen



NEUES TICKET ERSTELLEN





- Dashboard
- Inbox
- Projekte
- Tickets
- Dokumentation
- Einstellungen
- Abmelden

Neues Ticket

Kunde * ▼ Projekt * ▼

Kategorie * ▼ Priorität ▼

Bezeichnung * _____

Bitte das Anliegen genau beschreiben. *

Ansprechpartner _____ ▼

- Das Problem blockiert aktuell meine Arbeit.
- Andere Mitarbeiter haben das Problem ebenfalls.
- Ich wünsche einen zeitnahen Rückruf.

ABBRECHEN

SPEICHERN

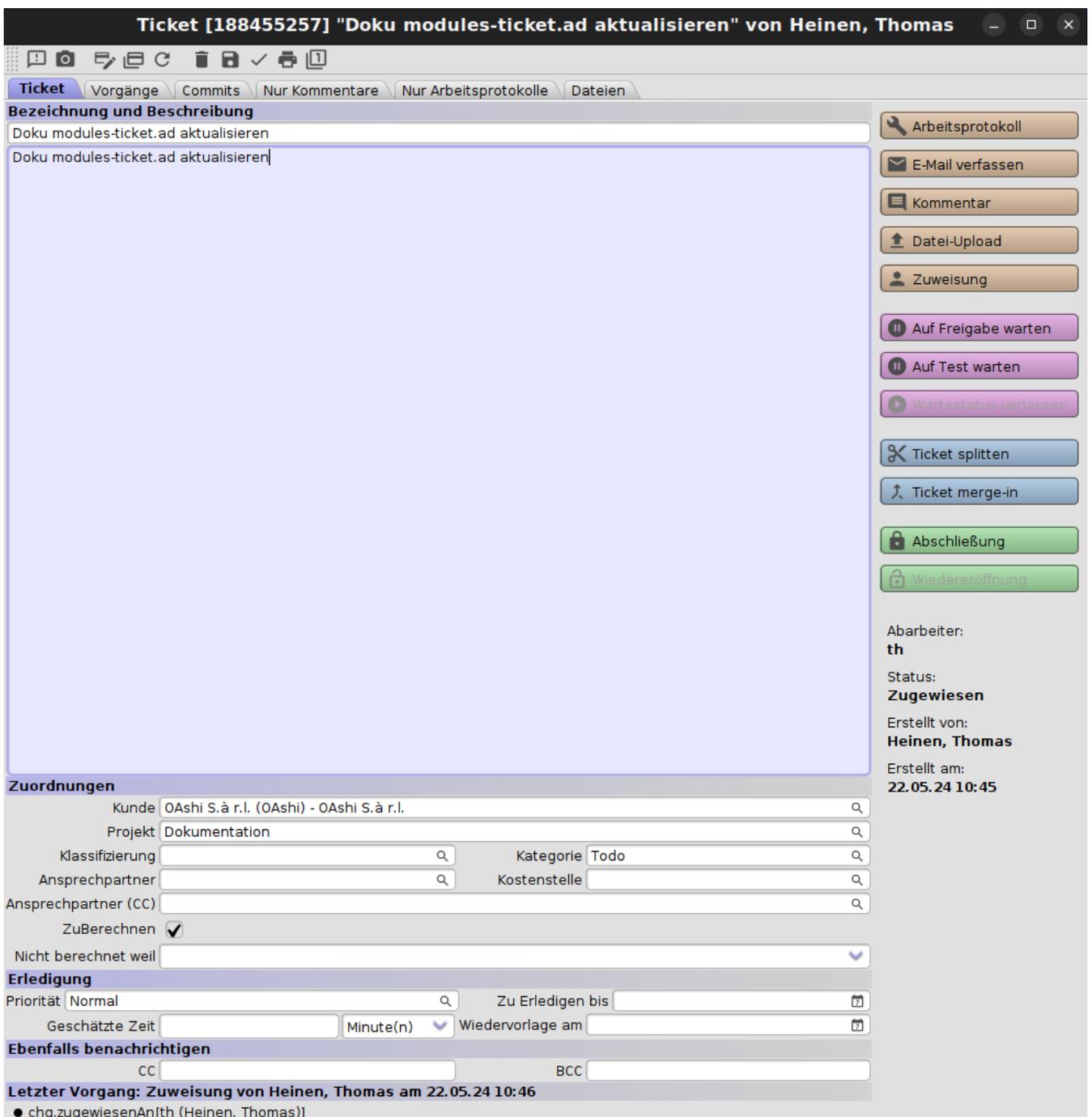
Tickets auflisten und bearbeiten

Die existierenden Tickets können mittels des Tickets-Lesezeichens im Ordner Ticketing abgefragt und geöffnet und dann bearbeitet werden.



Ticketformular, Reiter „Allgemein“

Das Ticket wird in der Regel über den ersten Reiter bearbeitet. Außer direkten Änderungen an den Daten des Tickets, wie z.B. Kunde, Projekt, Ansprechpartner etc., die optional auch begründet werden können, gibt es eine Reihe von weiteren Aktionen, die man per Knopfdruck starten kann.



- Gruppe „Ticketbearbeitung“
 - Arbeitsprotokoll - ein Arbeitsprotokoll zum Ticket erstellen, um geleistete Arbeit und Zeit zu dokumentieren
 - E-Mail verfassen - eine E-Mail zum Ticket im Standard-Mailprogramm öffnen, mit vorgefülltem Betreff (Bezeichnung inkl. Ticketnummer), Text (Beschreibung) sowie Empfänger, die aus den gesetzten Ansprechpartnern ermittelt werden inkl. dem Ticketsystem selbst, so dass die E-Mail und Antworten darauf vom Ticket-Mail-Processor-Dienst automatisch als Ticketkommentar am Ticket gespeichert werden (s.u.)
 - Kommentar - einen allgemeinen Kommentar zum Ticket oder zur Bearbeitung abgeben
 - Datei-Upload - eine Datei ans Ticket anhängen
 - Zuweisung - einen Mitarbeiter als (aktuellen) Abarbeitenden für das Ticket setzen oder den Abarbeitenden entfernen
- Gruppe „Ticketstatus ändern“
 - Auf Freigabe warten - das Ticket in den Status "Wartend" versetzen, so dass man es ausfiltern kann; zusätzlich erscheint das Ticket im Web in der Inbox des Ansprechpartners
 - Auf Test warten - das Ticket in den Status "Wartend auf Test" versetzen, so dass man es ausfiltern kann; zusätzlich erscheint das Ticket im Web in der Inbox des Ansprechpartners
- Gruppe „Ticketsplit oder -merge“
 - Ticket splitten - den markierten Beschreibungstext in ein neues Ticket mit identischen Metadaten überführen
 - Ticket merge-in - eine Ticketnummer eingeben, das in dieses Ticket integriert werden soll - die Metadaten des zu integrierenden Tickets werden dabei automatisch an die des aktuellen Tickets angepasst
- Gruppe „Ticket abschließen“
 - Abschließung - das Ticket mit einem bestimmten Ergebnis abschliessen.
 - Wiedereröffnung - ein geschlossenes Ticket nochmals zur weiteren Bearbeitung öffnen

Ticketformular, Reiter „Vorgänge“

Auf dem zweiten Reiter kann neben der Ansicht aller Ticketvorgänge auch eine begrenzte Menge dieser Aktionen (Arbeitsprotokoll, E-Mail verfassen, Kommentar, Zuweisung, Abschließung) ebenfalls ausgelöst werden. Der daraus resultierende neue Vorgang kann direkt in der Detailansicht der Tabelle editiert werden. Zusätzlich ist dort auch das Bearbeiten und Löschen von existierenden Vorgängen möglich.

Ticket [188455257] "Doku modules-ticket.ad aktualisieren" von Heinen, Thomas

Ticket Vorgänge Commits Nur Kommentare Nur Arbeitsprotokolle Dateien

Datum ▲	Vorgang	Von	Kurzbeschreibung	EffStun...	L...	F...	E...
22.05.24 10:45	Ticketeröffnung	Heinen, Thomas					
22.05.24 10:46	Ticketzuweisung	Heinen, Thomas	chg.zugewiesenAn[th (Heinen, Thomas)]				

Ticketvorgang Historie

Details

Zugewiesen an th (Heinen, Thomas)

Text

Bemerkung (intern)

Vorgangsinfo

Eintrag von Heinen, Thomas

Datum 22.05.24 10:46

0 Datei(en) an diesem Vorgang

Ticketformular, Reiter „Commits“

Auf diesem Reiter werden alle Ticketcommit-Vorgänge aus allen Vorgängen gefiltert und angezeigt. Diese sind nicht editierbar und werden automatisch von einem Dienst angelegt und anhand der Ticketnummer im Commit-Text (z.B. #t42422323) dem Ticket zugeordnet.

Dieser Reiter ist ggfs. nicht in allen Systemen verfügbar, da er im Grunde OAshi-spezifisch ist.

Ticket [168360155] "Rework des client-side StrukturCache für Formulare etc. für bessere Perf..."

Ticket Vorgänge **Commits** Nur Kommentare Nur Arbeitsprotokolle Dateien Identifizierte Duplikate

Datum ▲	Von	Dateien
28.02.22 17:36	Heinen, Thomas	[CVS nrx] nrx/de/ipcon/gui/solstice StrukturCache.nrx
01.03.22 10:25	Heinen, Thomas	[CVS nrx] nrx/de/ipcon gui/solstice/Client.nrx;gui/solstice/StrukturCache.nrx;db/cache/StrukturCacheI.nrx
01.03.22 11:17	Heinen, Thomas	[CVS nrx] nrx/de/ipcon/db/core PolymorphicFilterableStrukturI.nrx
01.03.22 14:42	Heinen, Thomas	[CVS nrx] nrx/de/ipcon/gui/solstice StrukturCache.nrx
01.03.22 14:49	Heinen, Thomas	[CVS nrx] nrx/de/ipcon/db protocol/BackendCommandHandler.nrx;protocol/BackendConnection.nrx;protocol/BackendProtocoll.nrx;protocol/SimpleBackendR...
03.03.22 15:09	Heinen, Thomas	[CVS nrx] nrx/de/ipcon form/navtree/BenanntNavigationTreeNode.nrx;db/core/Alias.nrx;db/core/AutomatikStrukturLoaderI.nrx;form/ClientContextI.nrx;gui/sol...

Ticketvorgang Historie

Text [CVS nrx] nrx/de/ipcon

Bemerkung (intern)

Inhalt

Commit in nrx/de/ipcon on MAIN

```

form/navtree/BenanntNavigationTreeNode.nrx +1 -1 1.43 -> 1.44
db/core/Alias.nrx +1 -1 1.57 -> 1.58
  /AutomatikStrukturLoaderI.nrx +13 -3 1.4 -> 1.5
form/ClientContextI.nrx +14 -3 1.68 -> 1.69
gui/solstice/StrukturCache.nrx +167-246 1.46 -> 1.47
  /Client.nrx +7 -71.455 -> 1.456
db/BackendConnectionManager.nrx +2 -21.128 -> 1.129
+205-263
  
```

7 modified files

- [FIXME! The handling of cache "updates" is very simplistic and overly wasteful; optimize!](#)
- [FIXME Why is it necessary to protect entity here? Shouldn't we rather protect the cache Maps?](#)
- [FIXME I don't see where Polymorph comes into play here... outdated comment? */](#)

change: revert client-side StrukturCache to the old version again, as the rework still has some quirks and the approach seems to be a d...
#t168360155

nrx/de/ipcon/form/navtree

BenanntNavigationTreeNode.nrx 1.43 -> 1.44

```

diff -u -r1.43 -r1.44
--- BenanntNavigationTreeNode.nrx 3 Mar 2022 14:03:51 -0000 1.43
+++ BenanntNavigationTreeNode.nrx 3 Mar 2022 14:09:56 -0000 1.44
@@ -295,7 +295,7 @@
 cleanup = searchString.trim()
 entityRestriction = ord.getSearchEntities()
 knownIds = HashSet<Long>()
- loop Struktur s over getCtx().getStrukturenForSearchString(cleanup, ord.getSearchType(), 0, entityRestriction)
+ loop Struktur s over getCtx().getStrukturenForSearchString(cleanup, ord.getSearchType(), 0, i, entityRestriction)
 name = s.getName().toLowerCase()
 l1onName = s.getL1onName().toLowerCase()
 p = SimpleRegex.getPattern(searchString)
  
```

Vorgangsinformo

Eintrag von Heinen, Thomas

Datum 03.03.22 15:09

0 Datei(en) an diesem Vorgang

Ticketformular, Reiter „Nur Kommentare“

Auf diesem Reiter werden alle Ticketkommentar-Vorgänge aus allen Vorgängen gefiltert und angezeigt. Diese Vorgänge sind editierbar.

Ticket [168360155] "Rework des client-side StrukturCache für Formulare etc. für bessere Perf..."

Ticket Vorgänge Commits **Nur Kommentare** Nur Arbeitsprotokolle Dateien IdentifizierteDuplikate

Datum ▲	Von	Dateien
17.02.22 11:30	OAshi S.à r.l. (OAshi)	Quelle: ticket@oashi.com#imap.gmail.com:support@oashi.com-Thu Feb 17 11:30:01 CET 2022Hi Roland,hast Du den ssh-Zugang zu Petra's Maschine wie...
17.02.22 11:33	OAshi S.à r.l. (OAshi)	Quelle: ticket@oashi.com#imap.gmail.com:support@oashi.com-Thu Feb 17 11:33:01 CET 2022Hallo Zusammen,wie Thomas hier schon geschrieben hat, g...

Ticketvorgang Historie

Text

Quelle: ticket@oashi.com#imap.gmail.com:support@oashi.com-Thu Feb 17 11:33:01 CET 2022

Hallo Zusammen,

wie Thomas hier schon geschrieben hat, gab es da einen Bug bei einem Performance Update.

Hab gerade ein Client-Update ausgeliefert. Bitte startet nochmal neu und probiert dann nochmal.

Entschuldigung für die Unannehmlichkeiten!

Am 17.02.22 um 09:53 schrieb Thomas Heinen:

- > Hallo Christian,
- >
- > sorry, ja da gab es kürzlich eine kleine Änderung zur Steigerung der
- > Performance, die wohl noch einen Bug enthält.
- > Ich schaue es mir sofort an und wir liefern dann ASAP ein Client-Update
- > aus.
- >
- > -- Mit freundlichen Grüßen / Best Regards / Cordialement Thomas
- Heinen,
- > OAshi S.à r.l. <https://oashi.com/#contact>
- >

Bemerkung (intern)

Vorgangsinfo

Eintrag von OAshi S.à r.l. (OAshi)

Datum 17.02.22 11:33

0 Datei(en) an diesem Vorgang

Ticketformular, Reiter „Nur Arbeitsprotokolle“

Auf diesem Reiter werden alle Arbeitsprotokolle aus allen Vorgängen gefiltert und angezeigt. Diese Vorgänge sind editierbar.

Dieser Reiter ist ggfs. nicht in allen Systemen verfügbar, da er im Grunde OAshi-spezifisch ist.

Ticket [168360155] "Rework des client-side StrukturCache für Formulare etc. für bessere Per..."

Ticket Vorgänge Commits Nur Kommentare **Nur Arbeitsprotokolle** Dateien IdentifizierteDuplikate

Datum ▲	Von	Kurzbeschreibung	EffStun...	L...	F...	E...
17.02.22 11:49	Heinen, Thomas	"- Analyse und Fix versucht - Rü. PB und PHB dazu - Fix hat nicht..."	2,5	✓	✓	✓
24.02.22 15:28	Heinen, Thomas	"- Angleichung des client-side StrukturCache an den server-side be..."	0,92	✓	✓	✓
25.02.22 11:47	Heinen, Thomas	"- weiter Angleichung des client-side StrukturCache an den server-..."	6,25	✓	✓	✓
28.02.22 17:16	Heinen, Thomas	"- lokale Tests - Commit - Performance Problem analysiert und gefi..."	1,17	✓	✓	✓

Ticketvorgang ZeitNotizen Historie

Zuordnungen
 Kunde OAshi S.à r.l. (OAshi) - OAshi S.à r.l.
 Projekt MyTISM - Core -> Solstice

Text
 - Angleichung des client-side StrukturCache an den server-side begonnen

Bemerkung (intern)

Vorgangsinfo
 Eintrag von Heinen, Thomas
 Datum 24.02.22 15:28

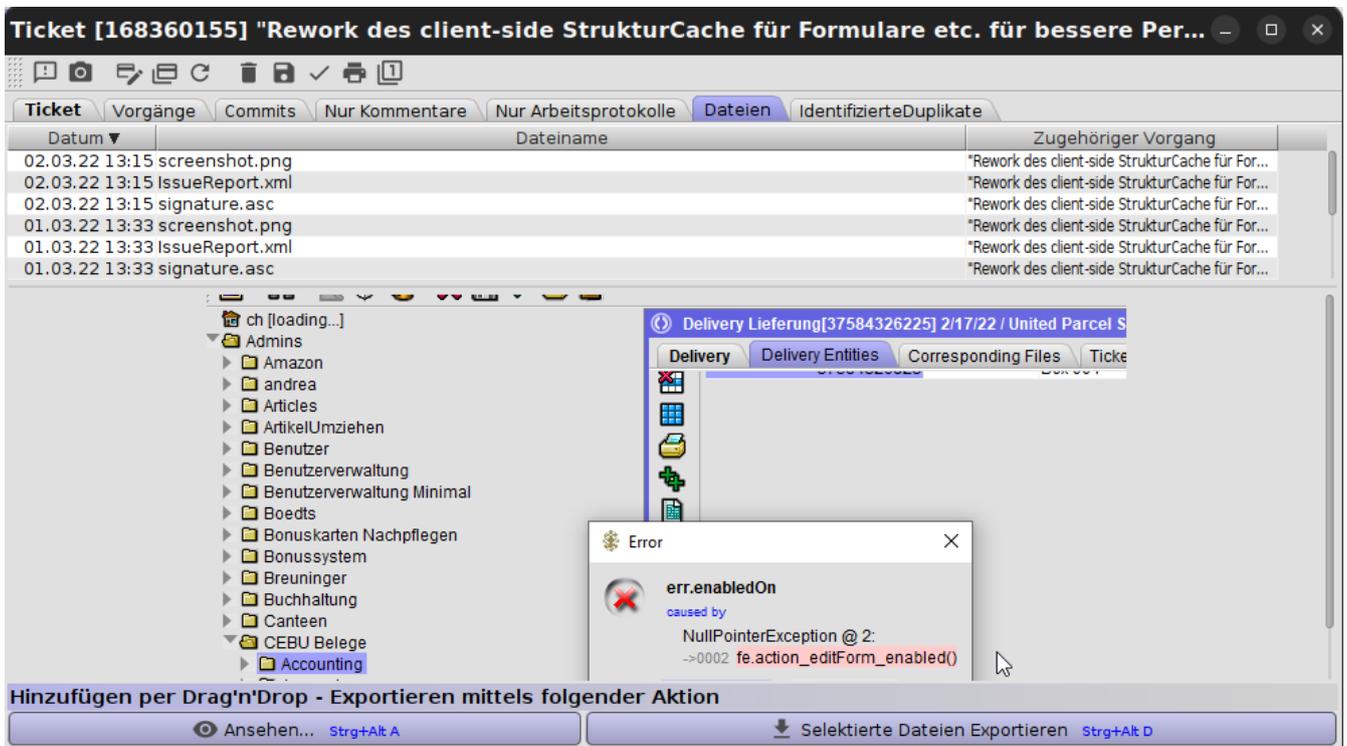
Zeiterfassung
 In Rechnung stellen Dauer 55 Minute(n) Dauer (effektiv) 55 Minute(n)
 Freigegeben Nicht berechnet weil
 Erledigt Texte ok (Gefordert min. 58 Zeichen, eingegeben 71 Zeichen)

0 Datei(en) an diesem Vorgang

Ticketformular, Reiter „Dateien“

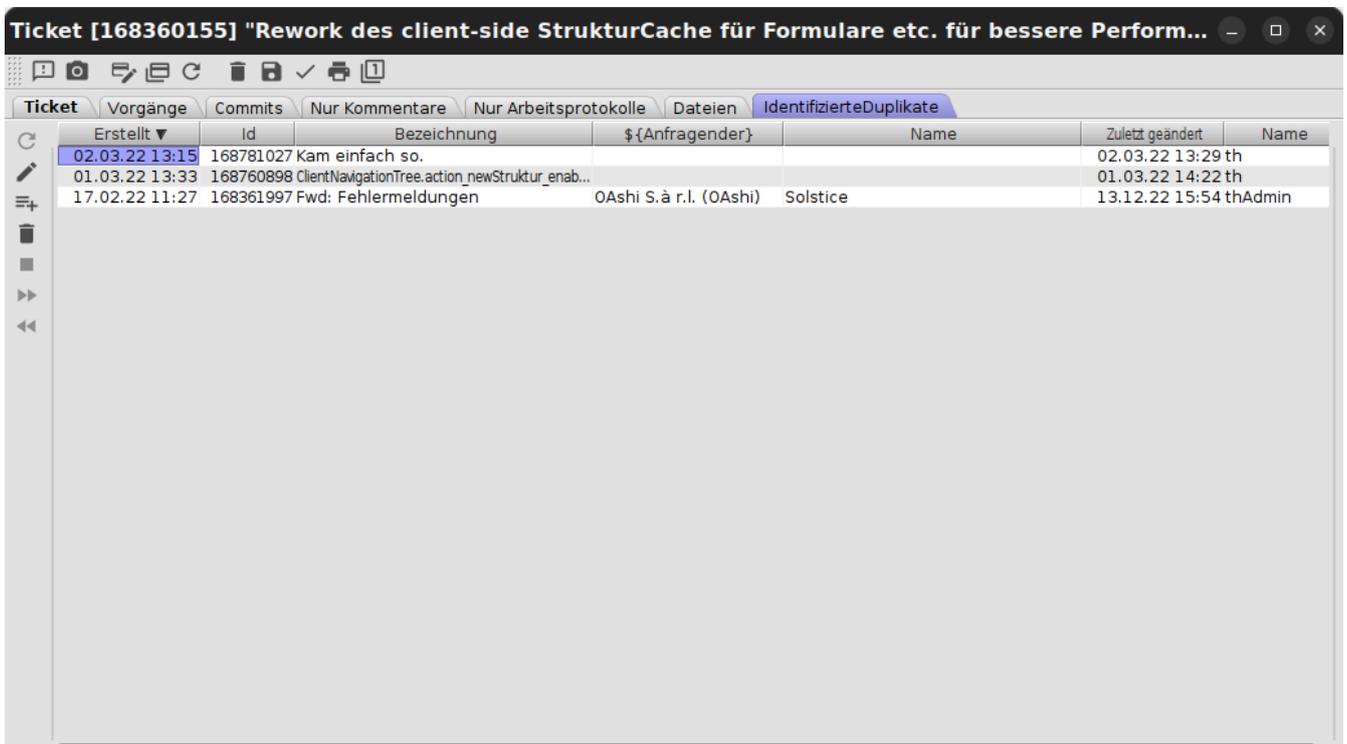
Auf diesem Reiter werden alle Dateien angezeigt, die dem Ticket angehängt wurden. Einige Dateiarten wie Bilder oder Textdateien werden direkt als Vorschau im Detailbereich der Tabelle angezeigt. Ansonsten kann über den Knopf „Ansehen...“ eine Ansicht in einem externen Programm versucht werden. In jedem Fall kann die selektierte Datei über den Knopf „Selektierte Dateien exportieren“ lokal gespeichert werden.

Weitere Dateien können hier einfach per Drag-and-Drop angehängt werden.



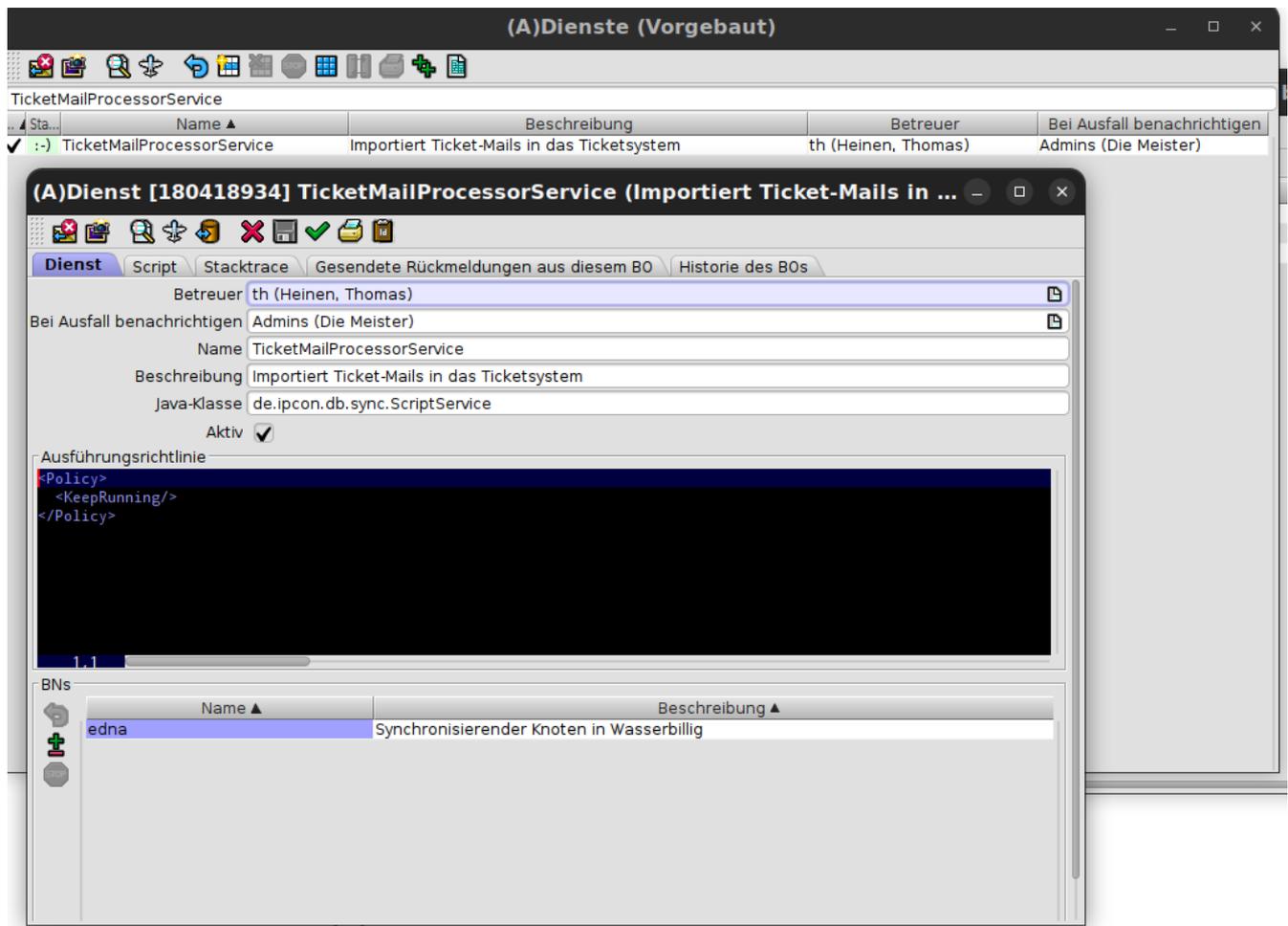
Ticketformular, Reiter „Identifizierte Duplikate“

Falls andere Tickets per „merge-in“ in dieses Ticket integriert wurden, so werden diese hier der Information halber aufgelistet.

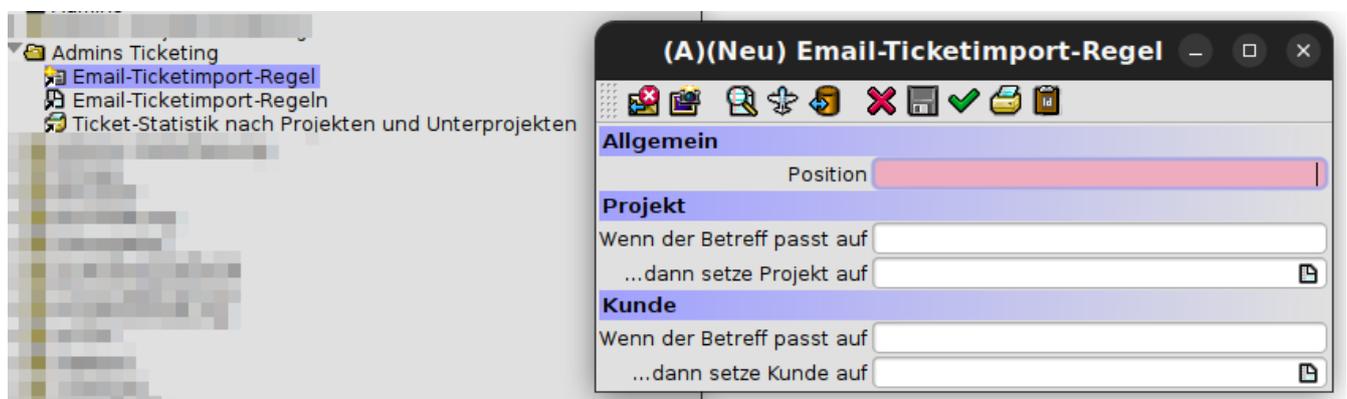


Tickets automatisch aus e-Mails erstellen

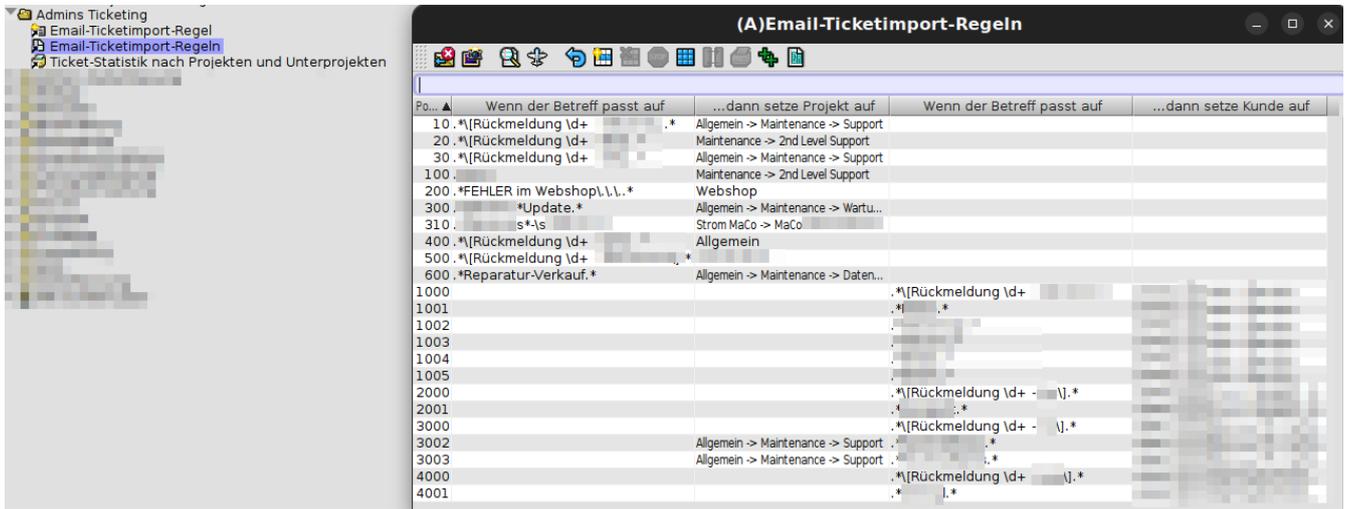
Wenn der entsprechende MyTISM-Dienst (`TicketMailProcessorService`) konfiguriert ist und läuft, können E-Mails an eine vorkonfigurierte Adresse geschickt werden, aus denen dann automatisch anhand vorgegebener Regeln Tickets erzeugt werden.



Email-Ticketimport-Regeln werden über die Email-Ticketimport-Regeln-Schablone im Ordner Admins Ticketing erstellt.



Die Regeln werden als regulärer Ausdruck angegeben; wenn der Betreff der empfangenen e-Mail auf die Regel passt wird das Ticket dem ausgewählten Projekt und/oder Kunde zugewiesen.

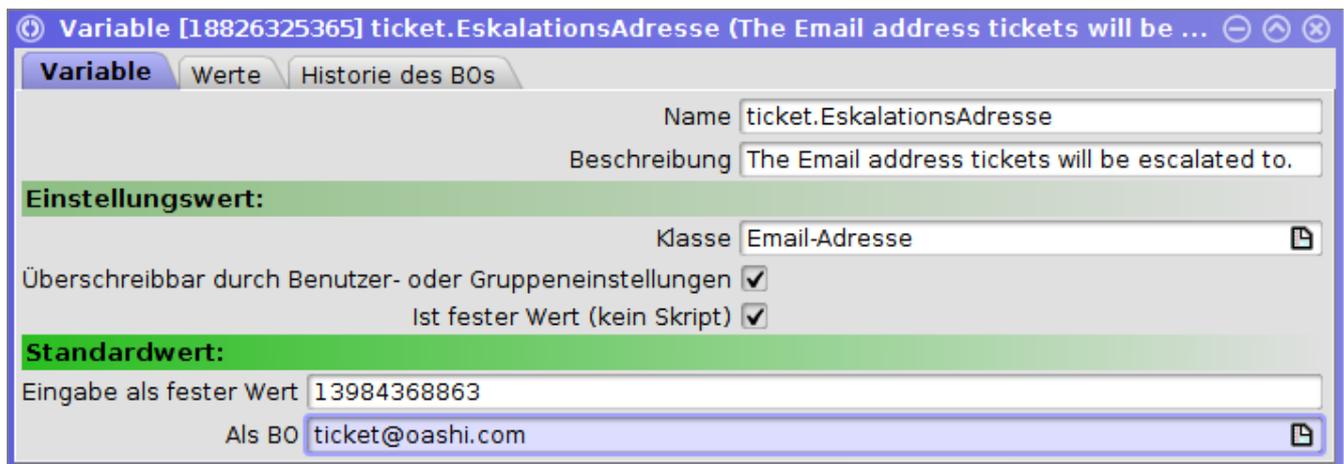


Die Email-Ticketimport-Regeln werden in der Reihenfolge ihrer Positionen überprüft und die erste passende Regel wird angewandt.

Tickets eskalieren

Tickets können an andere (außenstehende Instanzen) eskaliert werden. Der Grundgedanke ist, dass z.B. Tickets die intern nicht gelöst werden können über einen Knopf an einen Externen übermittelt werden.

Dazu gibt es die **Einstellungsvariable** `ticket.EskalationsAdresse`. Hier kann eine *MyTISMAAdresseEmail* hinterlegt werden. Wird dann die TicketEskalation ausgelöst wird automatisch eine E-Mail mit einer Zusammenfassung des Tickets (Ticketbeschreibung & Ticketvorgänge) an diese versendet.



The screenshot shows a configuration window for a variable named 'ticket.EskalationsAdresse'. The window title is 'Variable [18826325365] ticket.EskalationsAdresse (The Email address tickets will be ...)'. It has three tabs: 'Variable', 'Werte', and 'Historie des BOs'. The 'Variable' tab is active. The configuration includes:

- Name:** ticket.EskalationsAdresse
- Beschreibung:** The Email address tickets will be escalated to.
- Einstellungswert:**
 - Klasse:** Email-Adresse
 - Überschreibbar durch Benutzer- oder Gruppeneinstellungen:**
 - Ist fester Wert (kein Skript):**
- Standardwert:**
 - Eingabe als fester Wert:** 13984368863
 - Als BO:** ticket@oashi.com

Zusätzlich können auf Nutzer-Ebene unterschiedliche Adressen hinterlegt werden, falls diese Unterscheidung benötigt wird.

Auslösbar ist die Eskalation nur, wenn die Einstellungsvariable konfiguriert ist.

Weboberfläche des Ticketsystems

Zur Nutzung des Ticketsystems steht auch optional [eine Webapplikation](#) zur Verfügung, über die ebenfalls Tickets angelegt, aufgelistet, etc. werden können.