

ACL Referenz

Ticket ACL

```
$Self->{TicketAcl}->{'200-ACL-Reference'} = {

  ### Übereinstimmungseigenschaften (aktuelle Werte aus dem Formular) ###
  Properties => {

    ### das benutzte Frontend-Formular ###
    Frontend => {
      Action => [
        'AgentTicketPhone',
        'AgentTicketEmail'
      ],
    },

    ### der eingeloggte Agent ###
    User => {
      UserLogin => ['some login'],
      Group_rw => [
        'hotline',
      ],
      Role => [
        'admin',
      ],
      # ...
    },

    ### der eingeloggte Ansprechpartner ###
    CustomerUser => {
      UserLogin => ['some login'],
      UserCustomerID => ['some customer id'],
      Group_rw => [
        'hotline',
      ],
      # ...
    },

    ### Prozess-Eigenschaften ###
    Process => {

      ### der Prozess, zu dem das aktuelle Ticket gehört ###
      ProcessEntityID      => ['Process-9c378d7cc59f0fce4cee7bb9995ee3eb'],

      ### die aktuelle Aktivität des Tickets ###
      ActivityEntityID      => ['Activity-f8b2fdebe54eeb7b147a5f8e1da5e35c'],

      ### der aktuelle Activity-Dialog, den der Agent/Kunde verwendet ###
      ActivityDialogEntityID =>
        ['ActivityDialog-aff0ae05fe6803f38de8fff6cf33b7ce'],
    },
  },
}
```

```

### Ticket-Eigenschaften ###
Queue => {
  Name      => ['Raw'],
  QueueID   => ['some id'],
  GroupID   => ['some id'],
  Email     => ['some email'],
  RealName  => ['KIX System'],
  # ...
},
Service => {
  ServiceID => ['some id'],
  Name      => ['some name'],
  ParentID  => ['some id'],
  # ...
},
Type => {
  ID        => ['some id'],
  Name      => ['some name'],
  # ...
},
Priority = {
  ID        => ['some id'],
  Name      => ['some name'],
  # ...
},
SLA = {
  SLAID     => ['some id'],
  Name      => ['some name'],
  Calendar  => ['some calendar'],
  # ...
},
State = {
  ID        => ['some id'],
  Name      => ['some name'],
  TypeName  => ['some state type name'],,
 TypeID     => ['some state type id'],
  # ...
},
Owner => {
  UserLogin => ['some login'],
  Group_rw => [
    'some group',
  ],
  Role => [
    'admin',
  ],
  # ...
},
Responsible => {
  UserLogin => ['some login'],
  Group_rw => [
    'some group',
  ],
  Role => [
    'admin',
  ],
  # ...
},

```

```
DynamicField => {
  ### Namen müssen im Format DynamicField_<Feldname> sein ###
  ### Werte in [...] müssen immer die, nicht übersetzten, internen
  Datenschlüssel sein ###
  ### spezifiziert in der dynamischen Felddefinition und ###
  ### nicht die Datenwerte, die dem Benutzer angezeigt werden ###

  DynamicField_Field1      => ['some value'],
  DynamicField_OtherField  => ['some value'],
  DynamicField_TicketFreeText2 => ['some value'],
  # ...
},

### alternativ können Ticket-Eigenschaften im Ticket-Hash angegeben werden
Ticket => {
  Queue      => ['Raw'],
  State      => ['new', 'open'],
  Priority    => ['some priority'],
  Lock       => ['lock'],
  CustomerID => ['some id'],
  CustomerUserID => ['some id'],
  Owner      => ['some owner'],
  DynamicField_Field1 => ['some value'],
  DynamicField_MyField => ['some value'],
  # ...
},

### Übereinstimmungseigenschaften (vorhandene Werte aus der Datenbank) ###
PropertiesDatabase => {

  ### siehe Abschnitt "Eigenschaften", hier kann die gleiche Konfiguration
  verwendet werden ###
  # ...
}

### zurücksetzen möglicher Einstellungen (white list) ###
Possible => {

  ### mögliche Ticket-Einstellungen (white list) ###
  Ticket => {
    Queue => ['Hotline', 'Coordination'],
    State => ['some state'],
    Priority => ['5 very high'],
    DynamicField_Field1 => ['some value'],
    DynamicField_MyField => ['some value'],
    # ...
    NewOwner => ['some owner'],
    OldOwner => ['some owner'],
    # ...
  },

  ### ausblenden von Dynamischen Feldern in einem Formular
  ### Namen werden ohne Angabe von "DynamicField_" vor dem Feldnamen angegeben
  Form => {
    Feldname = ['0'] # Wert 0 zum Ausblenden; Wert 1 zum Einblenden
  }
}
```

```
### begrenzen der Anzahl der möglichen Activity-Dialoge auf den
Agenten/Kunden ###

### kann in einem Prozess-Ticket verwenden ###
ActivityDialog => ['AD1', 'AD3'],

### begrenzen der Anzahl der möglichen Prozesse, die gestartet werden können
Process => ['Process-9c378d7cc59f0fce4cee7bb9995ee3eb',
           'Process-12345678901234567890123456789012'],

#### mögliche Aktions-Einstellungen (white list) ###
Action => [
  'AgentTicketBounce',
  'AgentTicketPhone'.    # dient nur zum Anzeigen/Verbergen der Split-Aktion
  'AgentLinkObject',     # dient nur zum Anzeigen/Verbergen der Link-Aktion
  # ...
],
},

### Optionen hinzufügen (white list) ###
PossibleAdd => {
  ### siehe Abschnitt "Possible" ###
  # ...
},

### Optionen entfernen (black list) ###
PossibleNot => {
  ### siehe Abschnitt "Possible" ###
  # ...
},
};
```