

# Ticketsystem Installation

Das Ticketsystem bzw. die Trouble-Ticket-Weboberfläche ist die Schnittstelle zum Trouble-Ticket im TecArt-System. Dadurch können sich registrierte Kunden schnell und einfach einloggen, um Ihre Anfragen direkt einzugeben oder den Ablauf der Anfragen anzuschauen.

## Anforderungen

- PHP mit der Version 5.3 oder neuer
- Die SOAP PHP-Extension
- Die SQLite PHP-Extension
- Ein Benutzer im TecArt-System, der das Recht hat, **auf das Trouble-Ticket Modul zuzugreifen, alle Kontakte zu lesen und zu bearbeiten.**
- Eine Email-Konto für diesen Benutzer einrichten, damit die Benachrichtigung gesendet werden können.

Hinweis: Durch den oben genannten Benutzer werden die Daten zwischen dem TecArt-System und der Ticket-Weboberfläche ausgetauscht. *Beispiel:* Wenn ein Ticket in der Ticket-Weboberfläche erstellt wurde, wird es im TecArt-System so angezeigt, als wäre es von diesem Benutzer erstellt worden. Daher wird empfohlen, diesen Benutzer nicht als normalen User zu verwenden und nicht zu veröffentlichen.

## Installationsanweisung

1. Laden Sie das komprimierte Ticketsystem-Archiv [hier](#) herunter, welches Ihrer TecArt-System Version entspricht und entpacken Sie es.
2. Kopieren Sie den Ticketsystem-Ordner auf ihren Server. Der Ordner können Sie wie gewünscht umbenennen.
3. Im dem Ordner /config befindet sich eine Datei config.php.sample. Ändern Sie bitte die Datei in config.php. Öffnen Sie die Datei und editieren Sie sie mit ihren entsprechenden Daten.

```
<?php
/** config **/
$config["language"]           = "de";
$config["webservice_url"]     = "https://crmsrv.example.com/";
$config["username"]           = "Ticketsystem";
$config["password"]           = "secret";
$config["login_template"]     = "login_standard";
$config["logout_redirect"]    = "http://www.tecart.de/";
$config["show_call_activities"] = false;
$config["show_email_activities"] = false;
```

```
$config["ticket_sections"] = "";
?>
```

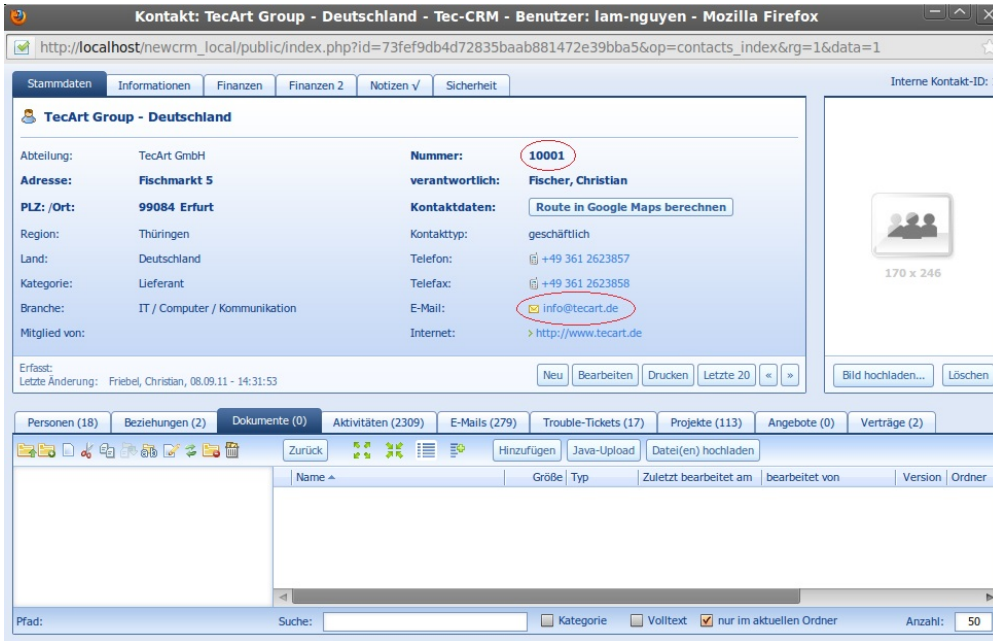
Variable	Beschreibung
\$config["language"]	Momentan wird nur die Deutsche Sprache unterstützt. Bitte geben Sie "de" als Wert an.
\$config["webservice_url"]	Die URL zum TecArt-System
\$config["username"]	Benutzername
\$config["password"]	Geben Sie das unverschlüsselte Passwort ein
\$config["login_template"]	Das Template für die Login-Seite. Wenn Sie kein individuelles Template haben, geben Sie "login_standard" ein.
\$config["logout_redirect"]	Die weitergeleitete Seite nachdem Logout
\$config["show_call_activities"]	Setzen Sie diese Variable auf <b>true</b> , es werden dann alle Anrufe angezeigt, die zu einem Ticket gehören.
\$config["show_email_activities"]	Setzen Sie diese Variable auf <b>true</b> , es werden dann alle E-mails angezeigt, die zu einem Ticket gehören.
\$config["ticket_sections"]	Die interne ID des im TecArt-System angelegten Ticket-Bereiches. Die ID eines Bereiches finden Sie unter Administration → Module → Tickets in Klammern neben dessen Namen. Ist die Variable leer oder nicht gesetzt, werden alle Bereiche zurückgegeben. Mehrere IDs können mittels Doppelpunkt getrennt werden. bsp: "1:2:5" für die Bereiche mit den IDs 1,2 und 5. Nutzbar ab Version 4.0.9930 des Ticketsystems

- Erstellen Sie den Ordner ./error und geben ihm Lese- und Schreibrechte.
- Erstellen Sie den Ordner ./data/sqlite und geben ihm Lese- und Schreibrechte. Falls in diesem Ordner eine Datei db.sqlite existiert, bitte löschen Sie diese.
- Setzen Sie die Eigentümer Rechte für den Benutzer ihres Webservers. Zum Beispiel **chown -R www-data:www-data /var/www/html/ticketssystem**
- Jetzt können Sie sich aus dem Ticketsystem mit ihren Daten anmelden. Und wenn alles richtig konfiguriert wurde, sollten Sie die Benutzeroberfläche sehen und damit arbeiten können.

Hinweis: Wenn es Problemen mit der Installation oder während der Benutzung des Ticketsystems gibt, können Sie die Datei error.log im Ordner /error anschauen. In der Datei werden sämtliche Fehler vom Ticketsystem geloggt und beschrieben.

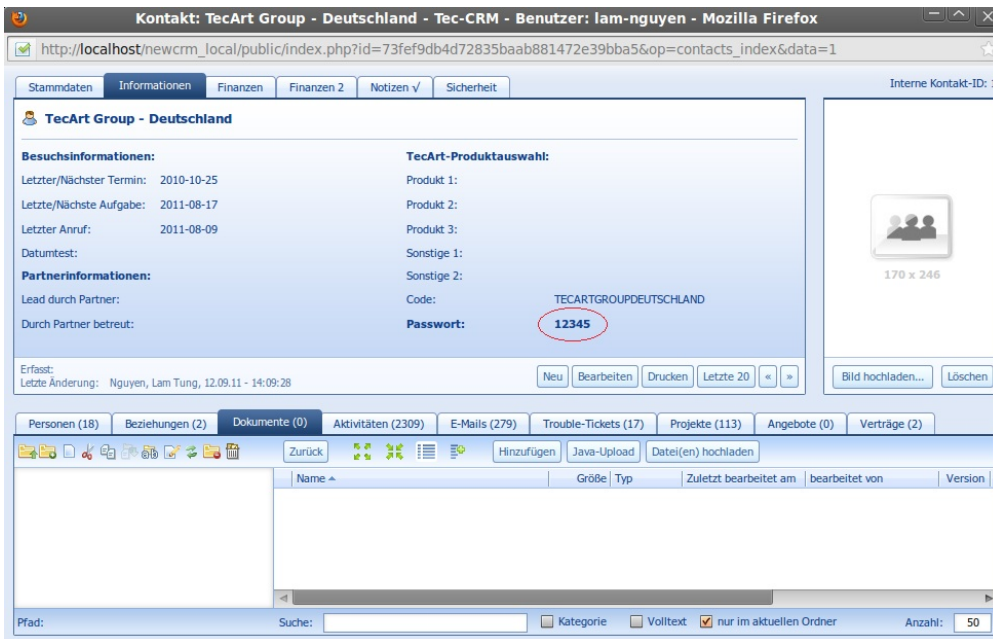
## Benutzung

- Loginsdata: Kunden können sich entweder mit ihrer Kundennummer oder mit ihrer Email-Adresse (im roten Kreis) als Benutzername anmelden.



Das Passwort (im roten Kreis) muss am Anfang im TecArt-System vergeben werden und muss dem Kunden mitgeteilt werden. Die Kunden können später selbst ihr Passwort im Ticketsystem ändern.

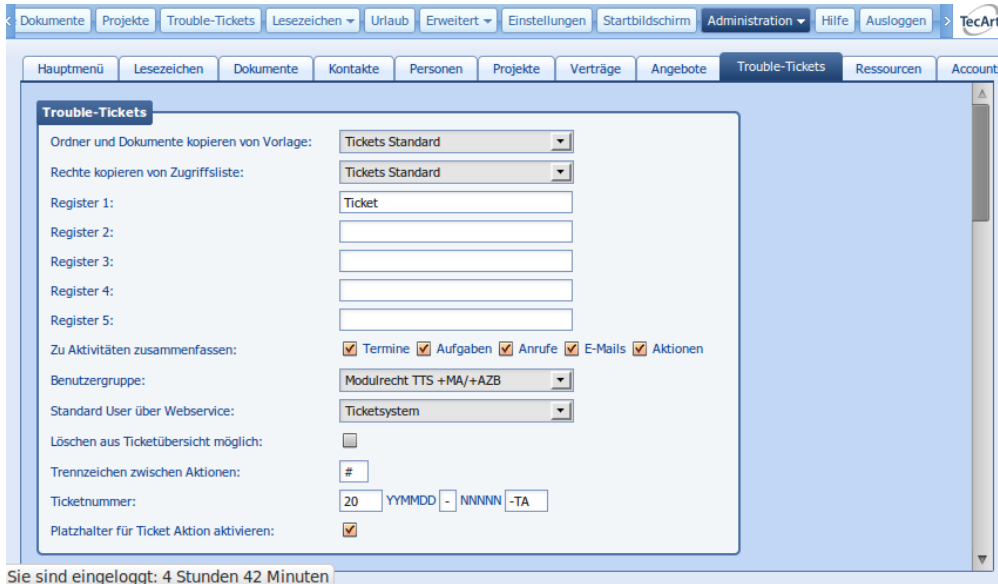
Achtung: Das Passwort darf nicht leer sein.



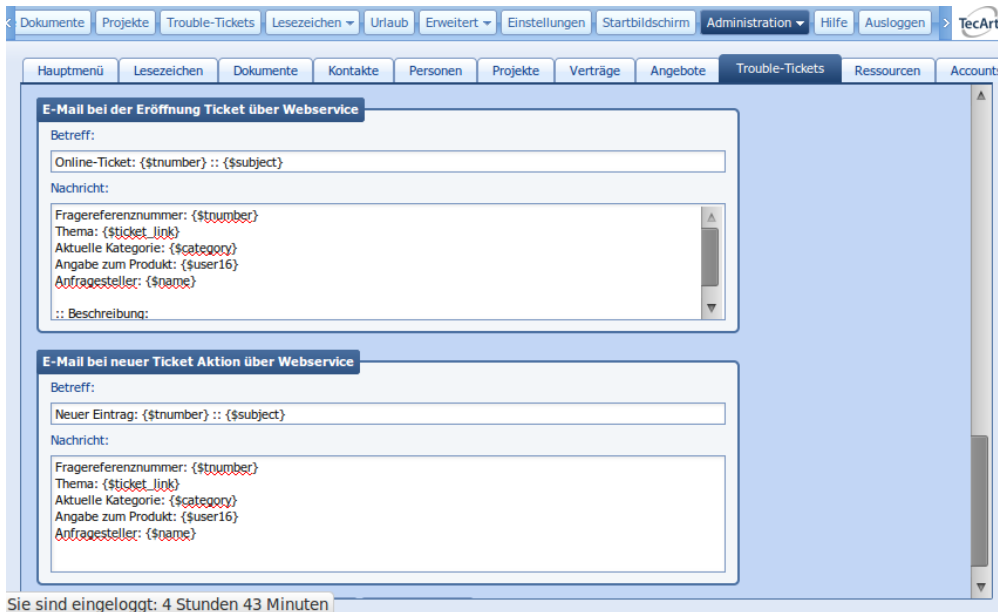
Hinweis: Wenn der Kontaktsname geändert wird, wird er erst nach 24 Stunden mit dem Ticketsystem synchronisiert.

2. Admin: Klicken Sie im TecArt-System in der oberen Menüleiste auf Administration → Module → Trouble-Tickets

Bei der Option Standard User über Webservice: können Sie einen Benutzer im TecArt-System auswählen. Dieser wird alle Benachrichtigung aus dem Ticketsystem per E-Mail erhalten. Beispiel: Wenn ein Ticket geöffnet wird.



Weiter unten legen Sie das Format und den Inhalt der Benachrichtigungsemails für die unterschiedlichen Ticket-Aktionen fest.



From:  
<https://wiki.tecart.de/> - **TecArt Developer Wiki**

Permanent link:  
[https://wiki.tecart.de/installation:ticketssystem\\_installation](https://wiki.tecart.de/installation:ticketssystem_installation)

Last update: **2019/07/30 09:15**